

TÉCNICAS DE CONVERSACÃO

PARA PRINCIPIANTES



COMO INICIAR UMA CONVERSA AGRADÁVEL
ARGUMENTAR E SE DEFENDER

STEVE ALLEN



TÉCNICAS DE CONVERSAÇÃO PARA PRINCIPIANTES. COMO AGRADAR, DISCUTIR E SE DEFENDER

Como iniciar uma conversa
agradável, argumentar e se
defender

Steve Allen D.

Edição 1.0 - fevereiro de 2017

Postado por Steve Allen na CreateSpace

ISBN: 978-1546957553

Copyright © 2017 por Steve Allen

Descubra outros títulos do autor em
www.amazon.com/author/pnl

Todos os direitos reservados, incluindo os direitos de reprodução total ou parcial, em qualquer formato.

Sumário

Introdução

Dicas para manter uma conversação agradável

9 Princípios para melhorar suas conversas

Como receber elogios graciosamente

Devolva o elogio

Potencialize os pontos altos da conversa

Identificar pontos altos

A interrupção é a sua arma secreta.

Interromper para concordar

Fale a sua língua

Vocabulário

Não o atire ao mar

Como impor respeito

Projeção de respeito

A regra dos dois segundos

O melhor aquecimento

Leitura em voz alta

Respiração

O ritmo

Como desviar dos golpes verbais

Nada é pessoal

Fazer brincadeiras X ridicularizar

Celebre a idiossincrasia das pessoas

A forma é importante

Perguntas e opiniões pessoais

Nunca ria primeiro

Sempre diga "Sim, e..."

Técnica HFM

Peça histórias, não respostas

Os 4 estilos de comunicação

Comunicador passivo

Comunicador agressivo

Comunicador passivo-agressivo

Comunicador assertivo

Técnicas de argumentação e Falácias lógicas

Argumentação ad hominem

Menosprezar:

Justificação do pensamento:

Como evitar o argumento ad hominem

Apelando para a perfeição

Plantando sementes de dúvida

Perguntas explicativas

Vencer o espantalho

Falácias lógicas

Falácia ônus da prova

Falácia do meio termo

Falácia pedir pelos princípios

Falácia da ladeira escorregadia

Dicas para enfrentar uma conversa difícil

Por que enfrentar conversas difíceis

Conversas difíceis fazem de você um comunicador melhor

Dissipar a tensão antes que ela aumente

Evite o comportamento agressivo passivo

O confronto é positivo

Lide com o inevitável

Concessão de validação emocional e lógica

Validação lógica

Validação emocional

Validar corretamente

Encontre a terceira versão da história

Encontre a terceira versão

O benefício da dúvida

Impacto e intenção

As pessoas agem sob o impacto

Assuma as boas intenções

Encontre as causas

O tato

Não há um momento perfeito

Evite o uso de "você"

Sanduíche da críticas

Se atenha aos fatos

Exemplos e exemplos

Use o mínimo indispensável

Escolha suas batalhas

Isso é necessário agora?

Ter em conta os custos

**11 truques sujos para persuadir,
manipular e ganhar uma discussão**

Truque sujo 1: Acusar o seu adversário de
fazer a mesma coisa da qual ele acusa você

(ou pior)

Truque sujo 2: Usar a falácia lógica da ladeira escorregadia (que leva ao desastre)

Truque sujo 3: Apelar para uma autoridade falsa

Truque sujo 4: Apelar ao medo

Truque sujo 5: Apelar para a compaixão (ou simpatia)

Truque sujo 6: Atacar a pessoa e não o argumento

Truque sujo 7: Criar um falso dilema

Truque sujo 8: Criar um espantalho

Truque sujo 9: Ignorar o ponto principal

Truque sujo 10: Transferir o ônus da prova

Truque sujo 11: Lançar algumas estatísticas

Conclusão

Gostou do livro?

Introdução

Eu gostaria de começar perguntando quantas pessoas você já removeu do seu Facebook, porque disseram algo ofensivo sobre política, religião, trato infantil, ou mesmo sobre comida? Quantas pessoas você simplesmente evita porque não quer falar com elas?

Por algum tempo em minha vida, quando eu queria ter uma conversa educada eu costumava seguir o conselho de Henry Higgins em "My Fair Lady", que dizia para focar no clima e na saúde. No entanto, no mundo em que vivemos, onde cada diálogo pode levar a um argumento, onde os políticos não podem falar uns com os outros, e até mesmo a mais trivial das questões pode nos levar a debater intensamente a favor ou contra, este conselho parece mais uma piada.

Pew Research realizou um estudo em 10.000 adultos nos EUA e descobriu que, nos

dias atuais, estamos mais polarizados e divididos do que em qualquer outro momento da história. Estamos menos propensos a nos conectarmos, o que significa que não escutamos os demais e tomamos decisões sobre onde viver, com quem viver e sobre quem serão nossos amigos, com base no que cremos. Novamente, isso significa que não escutamos aos demais.

Uma conversa requer um equilíbrio entre falar e ouvir, e em algum lugar da história perdemos esse equilíbrio. Hoje em dia, parte da perda de equilíbrio se deve à tecnologia. De acordo com a Pew Research, 35% dos jovens enviam mais de 100 mensagens por dia para seus amigos, o que tem substituído gradativamente as conversas pessoais.

O professor Paul Barnwell escreveu um artigo interessante sobre o que viu ao observar seus alunos e disse: "Eu percebi que a competência verbal pode ser a habilidade mais ignorada que fracassamos em ensinar." As crianças passam horas interagindo umas com as outras através de telas, mas raramente

têm a oportunidade de aprimorar suas habilidades de comunicação interpessoal. "Pode parecer uma pergunta tola, mas há alguma capacidade no século XXI mais importante do que ser capaz de manter uma conversação de forma coerente e firme?"

Vamos passar as seguintes páginas deste livro aprendendo como falar e como ouvir. Certamente você já ouviu várias dicas sobre como manter um diálogo, coisas como olhar as pessoas nos olhos, pensar antecipadamente em tópicos interessantes para discutir, assentir e sorrir para mostrar que você presta atenção, repetir o que você ouviu, etc. Neste livro, iremos um pouco além com conselhos mais úteis e utilizáveis para manter um diálogo sincero. Não há nenhuma razão para aprender a mostrar que você está prestando atenção se você está realmente prestando atenção. Entende o que quero dizer?

Eu uso as mesmas habilidades tanto profissionalmente para entrevistar as pessoas como em conversas diárias. É por isso que, neste livro eu vou ensinar basicamente a

entrevistar as pessoas e realmente isso vai lhe ajudar a aprender a ser um comunicador melhor. Você vai aprender a ter uma conversa sem perder seu tempo, sem ficar entediado e sem ofender ninguém.

Nós todos já tivemos grandes conversas em algum momento e sabemos como elas são. Esse tipo de conversa em que você se sente envolvido e inspirado, ou onde você sente que fez uma conexão real ou que entendeu perfeitamente. Não há nenhuma razão pela qual a maioria de suas interações não possam ser assim.

Escrevi o livro de tal forma que pode ser lido na ordem que você desejar. Por exemplo, no final do livro você vai encontrar um breve resumo dos 11 truques sujos usados para persuadir, manipular e sair ganhando em uma conversa. Se você quiser pode ir direto para essa seção e dar uma olhada, mas eu acho que você terá maior proveito deste livro se o ler na sequência.

Dicas para manter uma conversa agradável

Eu sou uma pessoa curiosa por natureza, o que significa que durante uma conversa eu gosto de me concentrar nas outras pessoas e aprender o máximo que posso sobre suas motivações e intenções mais profundas, embora nem sempre eu tenha sido assim.

Houve uma situação há alguns anos que mudou meu entendimento sobre as conversações e foi muito reveladora. Uma amiga tinha acabado de retornar do que ela mais tarde me descreveu como uma viagem que mudou sua vida. Ela viajou por todo o Oriente Médio por 60 dias. Ela experimentou as diferentes maneiras como as mulheres são tratadas, e viu em primeira mão a diferença devastadora entre pessoas ricas e pobres, muitas vezes em uma mesma rua.

Poderíamos pensar que qualquer um ficaria fascinado ao ouvir sobre suas experiências e novos conhecimentos, mas eu tinha acabado de conseguir um novo emprego e inundado com um senso de autoimportância e autodescoberta.

Então, no dia que nos encontramos para jantar, eu não fiz um monte de perguntas sobre a sua viagem. Ela me contou uma ou outra história, mas na maior parte do tempo eu continuei conduzindo a conversa sobre o meu novo emprego e como ele estava afetando minha vida. Quanto mais eu compartilhava sobre mim, melhor que eu sentia, mas o humor dela foi ficando cada vez mais sombrio e retraído.

Isso me levou a descobrir que cada conversa, mesmo entre amigos próximos, tem um espaço aéreo limitado. Eu tinha poluído o nosso espaço aéreo com declarações e histórias sobre mim, o que a impedia de fazer o mesmo.

Contrastando com a forma como eu me

sentia, a conversa fez com que minha amiga se sentisse insatisfeita e um pouco chateada, a ponto de ela não querer mais compartilhar suas experiências comigo.

Por causa desta situação e conduzido pela curiosidade, eu consegui melhorar minhas habilidades de conversação e hoje me conecto muito melhor com os outros.

Este é um livro para aprender a fazer amigos e ser excelente em situações sociais. Trata de táticas e técnicas para ser mais carismático, charmoso e mais engenhoso, o que certamente lhe permitirá lidar com qualquer reunião social sem esforço.

9 Princípios para melhorar suas conversas

Para começar, veremos os 9 princípios básicos para que suas conversas sejam melhores. Você deveria colocar cada um deles em prática, mas se você escolher apenas um deles e o dominar, será capaz de desfrutar conversas mais produtivas.

1. Não seja multitarefa

E me refiro não só a deixar o seu celular, as chaves do carro, ou o que você tiver nas suas mãos de lado. Quero dizer que você deve estar presente. Deve estar “no” momento. Não pense na discussão que você teve com o seu chefe ou no que vai comer no jantar. Se você quiser sair da conversa, então saia, mas não esteja meio presente e meio ausente.

2. Não seja dogmático

Se você quiser estabelecer a sua opinião sem dar oportunidade de réplica, discussão, contribuição ou crescimento, então, escreva um blog. Há uma boa razão para as pessoas não gostarem dos sabichões: porque eles são chatos. Se forem conservadores, odiarão o aborto, se forem liberais, odiarão os bancos e companhias petrolíferas. São totalmente previsíveis, e você não vai querer ser assim.

Você deve começar cada conversa supondo que tem algo a aprender. O famoso terapeuta M. Scott Peck disse que escutar com sinceridade requer que você se coloque de lado, e às vezes isso significa colocar de lado as opiniões pessoais.

Suponha que você sempre tem algo para aprender. Como Bill Nye disse: "Cada pessoa que você conhece sabe algo que você não sabe."

3. Use perguntas abertas

Observe os jornalistas. Eles começam suas perguntas com quem, o quê, quando,

onde, por que ou como.

Se você fizer uma pergunta simples, você tem uma resposta simples. Se eu perguntar "Você se assustou?" você vai responder a palavra mais poderosa nessa frase, que é "assustar", e você só vai dizer "Sim, eu me assustei".

"Você estava chateado?", "Sim, eu estava."

Deixe as pessoas descreverem o que sabem e sentem. Tente fazer perguntas como "Como foi isso?", "O que você sentiu?" Eu lhe asseguro que você vai ter respostas bem mais interessantes.

4. Siga o ritmo

Isso significa que virão pensamentos à sua mente, e você precisa deixá-los de lado. Muitas vezes ouvimos entrevistas em que um convidado está falando por minutos, e depois o apresentador faz outra pergunta que parece não estar relacionada com o assunto ou que já

foi respondida. O entrevistador provavelmente parou de ouvir há dois minutos, porque estava pensando nesta pergunta realmente espirituosa, e estava determinado a fazê-la.

Fazemos exatamente a mesma coisa. Estamos sentados conversando com alguém, e nos lembramos da vez que vimos um artista famoso em uma cafeteria, e então, paramos de escutar. Histórias e ideias virão à sua cabeça e você deve ser capaz de deixá-las de lado.

5. Não compare suas experiências com as dos outros

Se alguém falar sobre a perda de um familiar, não comece a falar sobre quando você perdeu um parente. Se alguém falar sobre problemas no trabalho, não comece a contar o quanto você odeia o seu trabalho. Não é a mesma coisa. Nunca é a mesma coisa. Todas as experiências são individuais. E o mais importante, não é sobre você. Você não precisa usar esse momento para mostrar o

quão incrível você é ou o quanto você já sofreu.

6. Não seja repetitivo

Ser repetitivo é ser condescendente, e é muito chato. Infelizmente nós temos a tendência a fazer muito isso, especialmente em conversas de trabalho ou com nossos filhos. Quando temos uma ideia, repetimos seguidas vezes. Não faça isso.

7. Evite os detalhes

Francamente, as pessoas não estão interessadas nos anos, nomes, datas e todos os detalhes que você luta para trazer à sua mente. As pessoas não se importam com os detalhes, eles se importam com você, se importam com quem você é e o que vocês tem em comum. Então, esqueça os detalhes.

8. Escute

Este é o conselho mais importante. Não vou tentar dizer quantas pessoas importantes

disseram que ouvir é talvez a habilidade mais importante que um ser humano precisa desenvolver. Buda disse "Se sua boca estiver aberta, você não está aprendendo", e Calvin Coolidge disse, "Ninguém jamais foi despedido por escutar demais".

Por que não escutamos? Principalmente porque preferimos falar. Pensamos coisas do tipo: quando falo estou no controle, eu não tenho que ouvir o que não me interessa, eu sou o centro das atenções, eu posso reafirmar a minha própria identidade, etc. Mas há outra razão para não escutarmos: a distração. A pessoa fala uma média 225 palavras por minuto, mas podemos ouvir até 500 palavras por minuto, então nossas mentes se encarrega de completar a cota com as outras 275 palavras. Realmente é preciso esforço e energia para prestar atenção a alguém, mas se você não pode fazer isso, então você não está em uma conversa. Serão apenas duas pessoas no mesmo lugar dizendo apenas frases relacionadas.

Stephen Covey disse "Muitos de nós não

escutamos com a intenção de entender, escutamos com a intenção de responder". Aprenda a escutar.

9. Seja breve

"Uma boa conversa é como uma minissaia, tem que ser curta o suficiente para chamar a atenção, mas também comprida o suficiente para cobrir o assunto".

Tudo se resume ao mesmo conceito básico, e é isso: interesse na outra pessoa.

Em seguida, vamos ver técnicas muito úteis para manter o fluxo de uma conversa.

Como receber elogios graciosamente

Nós usamos elogios quase diariamente, mas por que exatamente elogiamos? Elogios são feitos para fazer as pessoas se sentirem melhor, criando conforto e simpatia.

Se alguém tem um novo corte de cabelo, um elogio será como uma injeção para a sua autoestima, que a fará se sentir melhor, e terá sentimentos melhores a seu respeito. Elogios são até certo ponto egoístas.

Mas na prática, aceitar e receber elogios não é um processo fácil. Pense no último elogio que você deu ou recebeu. O que aconteceu depois que foi dado?

As pessoas muitas vezes não sabem como lidar com elogios e se sentem desconfortáveis quando os recebem. Vivemos em sociedades muito passivas e de baixo perfil, esta reação

não é uma surpresa.

A resposta foi provavelmente uma das seguintes:

- **Falsa modéstia:** *"Oh, meus músculos?" Eu comecei a fazer academia e parece estar funcionando."*

- **Gaguejar desajeitado:** *"Hum... se refere aos meus bíceps? Obrigado... Eu suponho... Um... "*

- **Negação categórica:** *"Do que você está falando? Sou gordo, feio e não estou em forma. Você está cega."*

- **Evocação de uma insegurança profunda:** *"Estou em forma? Não sei, eu costumava ser o garoto gordo e nunca me vi realmente atraente ou merecedor de ninguém..."*

- **Reconhecimento direto:** *"Oh, obrigado!... Do que estávamos falando?"*

Cada tipo de resposta tem suas

implicações negativas. Somente o último exemplo não põe o diálogo a perder, mas da mesma maneira faz ambos os lados se sentirem estranhos ao serem positivos.

Como você pode ver, elogios ou reconhecimentos podem fazer com que uma conversa pare completamente e fazer com que as pessoas se afastem em vez de seguirem conversando. As razões para isso são diversas, mas em alguns casos, as pessoas não são mesmo capazes de reconhecer o que a outra pessoa disse como um elogio.

"Eles estavam sendo sarcásticos? Estão me elogiando por algo que não me diz respeito? Por que disseram isso?"

Esse é o resultado de uma sociedade sarcástica, por isso não é surpreendente que momentos desconfortáveis ocorram. As pessoas conversam por poucas razões: por entretenimento, por informação ou por prazer. A falta de capacidade de receber um elogio pode facilmente destruir qualquer um desses 3 propósitos.

Então, como você pode receber um elogio com graça e manter o fluxo de uma conversa?

Devolva o elogio

Quando alguém fizer um elogio, acredite nele. Acredite que é genuíno e que a pessoa não está tentando prejudicar você, ser sarcástico, ou ser malicioso. Deixe de lado essa análise desnecessária, porque vai afetar a sua capacidade de receber o elogio de uma forma genuína e saudável. Mas, como você pode receber o elogio graciosamente? Simplesmente fazendo outro elogio.

- *Steve, seu corte de cabelo faz você parecer um modelo da Benetton.*

- *Meu Deus, você é uma filha do sol lisonjeira!*

- *Steve, você jogou muito bem.*

- *Sofia, você é uma garota divertida e o último ponto foi para você!*

- *Steve, esses sapatos são lindos.*

- *Michelle, observadora é o seu nome do meio!*

- *Steve, você tem o corpo de um adonis moderno.*

- *Victória, essa sua comparação foi o melhor da minha semana.*

Devolver o elogio permite que você evite todas as implicações negativas e suposições que as pessoas experimentam ao receber um elogio. Por exemplo, se eu concordar que meu corte de cabelo me faz ficar bonito como James Dean, eu seria um pouco arrogante, não seria? Por outro lado, se eu negar, seria um pouco frustrante para quem realiza o elogio. E assim por diante. Desta forma, elogiar quem elogia, evita todas as armadilhas que travam uma conversa.

Ao elogiar quem elogia, você aceita o elogio inicial, de modo que a pessoa se sente validada, e você não tem que falar sobre o

elogio em si, que é geralmente a parte incômoda.

Este truque também injeta outro elemento positivo na conversa. Em vez da inquietação potencial e da negatividade, você compartilha as atenções e transforma um simples elogio em uma situação em que ambos ganham.

Potencialize os pontos altos da conversa

Em qualquer conversa há um ponto alto. Imagine a rotina de um comediante. O comediante sempre começa e termina com suas melhores piadas. Essas piadas (conversação) são o que chamamos de pontos altos, por causa da forma positiva como as pessoas os recebem. Em geral, os pontos altos têm um impacto emocional e são a melhor parte da conversa.

As conversas fluem naturalmente e o nível de energia em uma conversação não permanece fixo e estático, mas fluem como ondas sonoras, com altos e baixos inevitáveis.

Muitas pessoas não sabem deste fato, o que conduz à confusão quando a energia diminui naturalmente. Eventualmente, a conversa se torna comum e ambos perdem o interesse.

Se você quiser dominar a arte da conversação, você tem que usar esse fator oscilante em seu favor e usar os pontos altos criados para recuperar a conversa.

Identificar pontos altos

Como você identifica o ponto alto de uma conversa? É um momento em que uma forte reação de qualquer tipo se faz presente. Esse é o ponto alto de uma conversa.

Esse momento pode tomar muitas formas diferentes, mas em qualquer dos casos, há uma forte conexão mental:

- Vocês podem compartilhar uma grande gargalhada.
- Se emocionar e chorar juntos
- Podem compartilhar uma perspectiva polêmica sobre um tema.
- Serem testemunhas de algo horrível ou hilário.

- Acabar completando as frases um do outro.
- Criar uma piada interna.
- Ambos lutam para não rir quando observam algo.

Chame o ponto mais alto da conversa

Agora que você identificou o ponto alto emocional que foi alcançado na conversa, não deixe que ele se perca. Tome nota deste momento e guarde em seu bolso para usar em um futuro muito próximo.

Esta é uma tática usada por quase todos os comediantes de stand-up. Você só tem que se referir a este momento no contexto do seu tópico atual.

Por exemplo, imagine que você estava falando sobre seu tipo favorito do cão e você identificou um ponto elevado quando se comparou com um buldogue, porque naquele momento foi divertido. Agora o tema atual da

conversação é sobre estilos de vestimenta e tipos diferentes de jaquetas. Como você usaria esse ponto alto para se referir a ele no contexto das jaquetas?

"Sim, mas infelizmente eu não posso usar esse tipo de jaqueta porque, lembra que eu sou mais parecido com um buldogue do que com um modelo."

Tão simples quanto isso. Desta forma, você pode fazer o ponto alto que vocês experimentaram antes render novamente. Como isso funciona a seu favor? Bem, quando você se refere a esse ponto mais tarde na conversa, você envia uma mensagem de que prestou a atenção. Você vai criar a sensação de que é uma pessoa extremamente atenta, observadora, e até mesmo inteligente. Você está tomando emprestado emoções experimentadas e as está inserindo em um ponto da conversa com menos energia.

Repita

Se lembre que você está tentando impedir

que a conversa seja extinta. Esse é o seu objetivo. Quando você continua usando o ponto elevado, mas em contextos e em abordagens diferentes, você está despertando a urgência emocional na pessoa com quem você está conversando. Se você fizer isso direito, pode fazer com que o nível geral de energia da conversa permaneça relativamente constante. Esta é uma das maneiras mais eficazes de manter a conversa em um alto nível de interesse.

Na mente da pessoa com quem você está falando, a conversa nunca se apaga. Isto a faz perceber que você é uma pessoa interessante e inteligente. O que você acabou de fazer foi identificar um ponto alto e o reciclar constantemente.

Claro, como com qualquer outra técnica, você não deve ser tão óbvio.

Se você realmente quer se tornar um bom orador, você precisa dominar o fluxo da conversa e usá-lo em seu favor.

A interrupção é a sua arma secreta.

A maioria dos conselhos de relacionamento vai dizer que você nunca deve interromper os outros, que a interrupção é um gesto rude e deixa uma má impressão para as outras pessoas, que é egoísta e viola a regra de ouro da conversação, que é deixar que os outros falem sobre si "ad nauseam."

Concordo... há alguma verdade nisso. Se você interromper constantemente e não deixar que as pessoas digam o que querem, com o tempo eles vão começar a ver você como uma pessoa egoísta. No entanto, quando você astutamente interrompe, o resultado é radicalmente diferente.

Quando você fala com alguém, vários níveis de comunicação ocorrem simultaneamente. As pessoas podem se sentir bem conscientemente, mas

subconscientemente eles têm uma sensação negativa se eles são interrompidos constantemente.

Então, como você pode interromper de forma inteligente e evitar os sentimentos negativos associados às interrupções?

Interromper para concordar

Como diz o subtítulo, basta interromper para concordar. Você interrompe porque você está realmente tão animado com o que a pessoa está dizendo, que não pode evitar.

Da mesma forma, você interrompe para completar a frase da pessoa, e interrompe para mostrar que você está emocionalmente presente. Vamos ver alguns exemplos.

*Eu estava na Grécia e adorei quando...
[Interrupção] Verdade? A Grécia é o meu lugar favorito!*

Esse filme foi incrível, mas eu fiquei decepcionado com o... [interrupção]:O fim, não é? Foi inesperado! Acho que poderia ter sido melhor.

Que você percebe nos exemplos

anteriores? Todos eles mostram um nível de excitação sobre o que a outra pessoa está falando. Você mostra que a emoção é realmente intensa, que não pode esperar que ele termine. Desta forma, você está interrompendo com um propósito, e não apenas cegamente para impor o seu ponto de vista. Você está interrompendo para concordar. Você também está interrompendo porque está animado com o tema que ele está falando. Você tem o mesmo nível de urgência emocional, e isso é a chave. Quanto mais as pessoas sentem que estão na mesma sintonia emocional, mais gostam de você.

Mas nem sempre nos sentimos tão emocionalmente ligados a outras pessoas a ponto de terminar suas orações. E se quisermos apenas criar uma sensação de proximidade? A verdade é que não é difícil prever o que as pessoas pensam para interromper, concordar, ou para terminar suas frases, mas se você não pode fazê-lo, há uma solução fácil para isso. Simplesmente interrompa com uma frase padrão incompleta, por exemplo:

Eu sei! É tão...

E então você permite que a outra pessoa termine a oração. Desta forma, você pode ver em que direção seus pensamentos seguem.

Fale a sua língua

A chave para uma conversa bem sucedida é o conforto. Mas qual é a maneira mais fácil de fazer alguém se sentir confortável? Basta falar a sua língua e usar os seus termos. Permita que as pessoas se sintam como se estivessem em casa. Isso inclui suas palavras, seus idiomas, seu sotaque, seu tom de voz, suas expressões faciais e sua linguagem corporal.

Você tem que lembrar que todo mundo vem de origens diferentes. Todos nós crescemos em contextos muito diferentes e esse contexto dá forma à nossa percepção do mundo e à nossa zona de conforto verbal. Se você quiser se tornar um locutor eficaz, você precisa descobrir rapidamente qual é este contexto.

Vocabulário

Para criar conforto você tem que falar a linguagem da pessoa, mas isso não significa que você tem que imitar todos os seus gestos e se tornar um clone das pessoas com quem conversa. O primeiro passo é observar o vocabulário e as expressões idiomáticas usadas. Usar o mesmo vocabulário da outra pessoa pode gerar uma grande diferença na forma como eles percebem você. Imediatamente você é separado do resto do mundo e colocado no mesmo nível da pessoa.

Com um pouco de pesquisa prévia, você pode descobrir os contextos das pessoas e as zonas de conforto antes de falar com elas. Por exemplo, você poderia pesquisar onde essa pessoa cresceu ou quais são seus passatempos favoritos. Desta forma, pode usar vocabulário e frases que são inerentes a esses lugares ou passatempos, e quebrar o gelo rapidamente. Se você descobrir que alguém foi criado em uma aldeia rural e seu passatempo favorito é

esquiar, você poderia esporadicamente usar o vocabulário rural e usar analogias ou metáforas relacionadas ao esqui. Nesse momento você provavelmente vai ver que os olhos da pessoa brilham ao reconhecer em você alguém com quem pode se relacionar mais profundamente.

Tenha em mente que as zonas de conforto das pessoas podem não ser aquelas que você pensa que são, mas se refere a como as pessoas escolhem se mostrar. Alguém pode ser um advogado importante, sócio de uma grande e prestigiada empresa em que faz vários milhões de dólares por ano, mas se ele fala sobre a agricultura e a vida no campo, então essa é a área de conforto quando você falar com essa pessoa. A realidade objetiva poderia ser que esta pessoa é um urbano com uma grande casa na cidade, mas em sua mente e pela maneira como fala, seu coração está em um ambiente rural. Nesse caso, você deve vê-lo da maneira que a pessoa escolhe se ver e mergulhar nessa zona de conforto.

Não o atire ao mar

A maioria de nós já viu casos de pessoas tentando imitar o vocabulário de outras pessoas com resultados muitas vezes hilários. Imagine um prefeito de 50 anos tentando abordar uma jovem de 15 anos usando gíria adolescente.

Me refiro a isso quando eu digo não jogá-lo ao mar. Nestes casos, é evidente que eles estão tentando falar na língua dos seus interlocutores, o que é positivo, mas a execução é dolorosa e faz com que o outro se sinta desconfortável.

Como impor respeito

Todos os seres humanos têm a necessidade de ser respeitados, embora objetivamente não mereçam. Sabemos que o respeito é algo que se conquista. Não é algo que recebemos só porque temos dinheiro ou faculdade. Mas quando se trata de se relacionar bem com as pessoas, realmente não importa se você acha que alguém não ganhou o seu respeito ou não merece nenhum respeito. Você precisa projetar a ilusão de respeito, não importa como você se sinta internamente.

É uma atitude falsa? Não, é só a realidade. Se pudéssemos interagir apenas com amigos, família e aqueles que respeitamos, seria uma vida simples. Neste caso, você provavelmente não poderia ter um emprego ou não poderia frequentar nenhum tipo de reuniões sociais.

Então, se você quiser simplificar seus

relacionamentos se certifique de falar com eles de tal forma que haja sempre uma aura de respeito.

Projeção de respeito

Ao abordar as pessoas, a forma como você formula as suas frases influencia diretamente no respeito que você projeta. Por exemplo, observe a diferença entre as seguintes frases.

- Ei, recolha o lixo AGORA!

-Você pode recolher o lixo hoje?

Dar uma ordem ou fazer uma pergunta tem um impacto muito grande. Logicamente, em ambos os casos, você está dizendo exatamente a mesma coisa. A pergunta e a ordem expressam a mesma mensagem, e eles têm o mesmo objetivo final, mas o caminho para esse objetivo é radicalmente diferente. Muitos podem até ficar ofendidos quando recebem uma ordem.

Adote a regra: Perguntar, não ordenar.

Um passo adicional para criar uma ilusão de respeito ainda maior é justificar.

- Ei, você pode levar o lixo hoje? Eu não posso **porque** eu estou ocupado com este trabalho.

Você precisa desarmar as possíveis objeções e maximizar a ilusão de respeito. Dar a alguém uma justificativa transforma a pergunta em um pedido razoável e racional. A palavra mágica é "porque". De acordo com pesquisas, o simples fato de incluir a palavra "porque" em um pedido desativa completamente várias atitudes defensivas na pessoa que está sendo solicitado a fazer alguma coisa.

A regra dos dois segundos

No campo das técnicas de conversação se declara comumente que as pessoas gostam de falar sobre si mesmas. Isto é inegável. Mas vou acrescentar outra coisa. A maioria das pessoas não falam sobre si para se vangloriar, mas para buscar a aceitação dos outros.

Quando alguém está falando de si, dizemos que é o centro das atenções. Claro, o pior que se pode fazer com alguém que é o centro das atenções é tirar esta pessoa dali, e, infelizmente, fazemos isso de várias maneiras, e nem sequer percebemos. Por exemplo, mudando o tema da discussão para nós mesmos.

No entanto, uma das piores maneiras de remover uma pessoa do centro das atenções é fingir não ouvir o que ela está dizendo, mesmo se você estiver realmente escutando

atentamente. Provavelmente você parece tão ansioso para falar que dá a impressão de que o que a pessoa está falando não é tão importante para você.

Tenha em mente que este é um fenômeno totalmente diferente de interromper espirituosamente e com graça. Com as interrupções positivas você demonstra que concorda com a pessoa. Para evitar esse problema, há a regra dos dois segundos.

A regra dos dois segundos é simples. Depois que alguém faz declarações reflexivas e pessoais, espere dois segundos antes de dizer alguma coisa. Isso é tudo. Faça uma pausa de dois segundos para mostrar que você está assimilando o que ele disse, antes de responder. Claro, esta deve ser uma atitude genuína. É muito frustrante dizer algo profundamente pessoal, e então o outro nem sequer considera e começa a falar sobre seu próximo treino na academia.

Durante esses dois segundos você deve estar ciente de que sua expressão facial deve

refletir o pensamento e não apenas ser um olhar em branco. Quando alguém para de falar, geralmente olha no rosto, e procura algum tipo de sinal de que você prestou atenção ao que ele disse. Se você começar a falar imediatamente, você vai plantar sementes de dúvida em suas mentes quanto ao nível de respeito que tem por eles e da importância que você deu à sua mensagem.

Uma alternativa muito comum, usada em vez de uma pausa de dois segundos é dizer *"Isso é realmente interessante..."*. No entanto, pode ser chato se você costuma falar sempre isso. É muito fácil identificar esta afirmação como uma frase clichê para encobrir o fato de que você quer falar imediatamente.

A melhor maneira de usar esta frase ou frases semelhantes é a pausa de dois segundos e falar depois. Isso realmente aumenta o efeito positivo da pausa de dois segundos. Não só faz com que as pessoas se sintam reconhecidas, mas também mostra apreço pelo que disseram.

O objetivo por trás desta prática é se mostrar como um bom ouvinte, e as pessoas adoram grandes ouvintes, porque querem ser ouvidas. Querem sentir que o que elas têm a dizer é importante.

O melhor aquecimento

Uma conversa é uma atuação, e as habilidades sociais e de conversação são os músculos dos quais dependem o seu desempenho. Quando queremos melhorar nosso desempenho, seja desportivo ou acadêmico, sempre fazemos algum tipo de aquecimento. Corredores esticam seus músculos, os vocalistas sofejam as escalas. E as pessoas envolvidas em uma conversa?

É uma técnica bastante simples. Para aquecer suas habilidades sociais e de conversação, você apenas tem que ler em voz alta.

Leitura em voz alta

Parece simples, mas este exercício de leitura em voz alta será diferente de qualquer outro tempo de leitura por prazer, já que ele terá um propósito. Estes são os passos:

Abra um livro e encontre um trecho de cerca de 400 palavras, de preferência um diálogo de diferentes personagens. Quanto mais emocionante e emocional for o trecho, melhor.

Leia em voz alta. Grite em algumas partes e sussurre em outras. Utilize vozes diferentes e peculiares para os diferentes personagens. Exagere dez vezes qualquer emoção que apareça no texto (risos descontrolados, raiva, confusão, alegria, etc.)

Leia o trecho como se você estivesse em um concurso, e o vencedor será o mais emocional e ridículo.

Preste atenção ao seu tom de voz. Você está acostumado a usar um tom monótono? Se for assim, pare. Use este texto e amplie a sua faixa de tom vocal: alta, tranquila, expressiva e emocionada.

Que emoções emergem no texto? Mesmo em um texto de 400 palavras, há pontos emocionais altos e baixos. Se você os cria e faz com que soem como um clímax, amplia a sua gama de emoções.

Também preste atenção à sua dicção e pronúncia. De certo modo você está aquecendo sua língua para não gaguejar ou tropeçar em suas palavras quando conversar com os outros. É necessário adquirir diversidade suficiente em tonalidade e pronúncia para tornar a conversação interessante. Seu tom de voz não deve ser sem expressão.

Respiração

Depois de ler o texto várias vezes e conseguir representar a diversidade emocional em sua vocalização, o próximo passo é prestar atenção à sua respiração. Você tem que se concentrar no diafragma, porque é isso que ajuda a projetar sua voz com mais força. Quanto melhor foi a projeção da sua voz, maior a gama emocional que você pode criar.

Usar o diafragma corretamente implica respirar a partir do seu estômago. O ponto aqui é "respirar" as palavras que você está dizendo. Para aprender a respiração abdominal siga estes passos:

- Para aprender é útil deitar de costas, e mais tarde você pode praticar sentado, de pé, e caminhando. Para começar, tente estar realmente confortável, se deite com uma almofada sob sua cabeça e outra sob seus joelhos. Ponha as mãos sobre o abdômen.

- Expulse todo o ar de seus pulmões completamente várias vezes. Se você quiser, você pode fazer alguns suspiros, a fim de esvaziar bem o ar residual, que irá gerar automaticamente a necessidade de inspirar mais profundamente.

- Uma vez provocado este impulso de respiração profunda, inspire levando o ar para o seu abdômen como se você quisesse empurrar as mãos que estão sobre ele. Quanto mais você estender o diafragma e quanto mais profundo você respirar, mais seu ventre vai inchar.

- Retenha o ar em seus pulmões por um momento.

- Quando você sentir a necessidade de expelir o ar, faça relaxando a seu ventre. Ele vai esvaziar e as mãos baixam com ele. E no final, ele voluntariamente empurra o diafragma para os pulmões para expelir todo o ar.

- Fique um instante com seus pulmões

vazios, sentindo como você está relaxando, e uma vez que você sente o impulso de inspirar, o faça profundamente e lentamente sinta seus pulmões encherem, enquanto seu abdômen sobe.

O ritmo

A maneira como você diz algo é tão importante quanto a mensagem em si. Elementos como tom de voz, expressão facial, linguagem corporal e apresentação geral são muito importantes. A velocidade que você fala também é fundamental, ou seja, o ritmo.

Você já notou que os mentirosos tendem a acelerar seu ritmo em certos pontos? Também se pode ver que ficam nervosos, inquietos, e desconfortáveis.

A velocidade pode ser sua amiga ou prejudicar o que você está tentando dizer. Se você fala em um ritmo apagado, muito do que você diz será facilmente perdido. Por outro lado, se a sua velocidade é muito alta, você só vai conseguir com que as pessoas parem de confiar e fiquem com reservas.

Não há regras rígidas e rápidas a respeito

de como deve ser o ritmo, mantenha em mente que a velocidade e o ritmo servem para enfatizar determinados pontos da conversação. Quando você está falando de um ponto importante, você tem que diminuir o ritmo para aumentar o impacto da mensagem. Você não pode ser um bom orador se os pontos-chave da história são facilmente descuidados. Por outro lado, é também uma boa ideia acelerar o ritmo quando se fala de pontos de menor importância.

Como desviar dos golpes verbais

Para algumas pessoas, os golpes verbais (insultos, piadas, sarcasmo) são a maneira como eles se relacionam uns com os outros e como eles mostram afeição. Você pode ou não, ser uma dessas pessoas. Claro, não há nada de errado nisso se você conhece os limites. Mas em qualquer cenário, você deve ser capaz de desviar os golpes que inevitavelmente vai encontrar pelo caminho.

A chave para receber golpes verbais é internalizar que nada é pessoal, e que as coisas foram ditas para gerar uma risada sem malícia. A melhor maneira de lidar com uma piada é não se colocar na defensiva nem ficar com raiva. As pessoas não fazem piadas para fazer você se sentir mal, eles só fazem piadas de uma de suas vulnerabilidades, porque você parece confiante o suficiente para resistir.

Não tente provar que eles estão errados e não se incomode se alguém faz uma piada pelas suas costas, você só tem que concordar e exagerar. Por exemplo:

- *Steve, acho que a carne que você fez ontem me deu diarreia.*

- *Hum... Você teve sorte se só teve diarreia.*

- *Steve, você é um péssimo motorista.*

- *Eu só destruí dois carros, então eu não entendi porque você disse isso.*

Qual o sinal que você está enviando? Você se mostra como uma pessoa acessível e que não leva muito a sério. Tomar um comentário como esse e transformar em uma brincadeira mostra senso de humor, e isso é algo que faz as pessoas se sentirem confortáveis. Eles podem dizer o que quiserem em torno de você sem ter que ser muito cuidadosos. Em segundo lugar, mostra

que você está seguro de si mesmo e que você não se importa com o que as pessoas pensam. Você pode fazer brincadeiras e você não se importa de ser alvo de piadas de vez em quando.

O ponto aqui é desenvolver um senso de conforto mútuo. Se você se colocar na defensiva e for dramático com cada brincadeira ou piada, você vai enviar sinais de desconforto e as pessoas vão sentir que lidar com você é como pisar em ovos, e com o tempo eles vão falar cada vez menos.

A chave para esta técnica é concordar com a crítica ou a piada. Jogue e se divirta. Procure sempre uma maneira de desarmar as pessoas, porque quando estão desarmados e você exagera suas brincadeiras, você está menos suscetível a ser ridicularizado.

Nada é pessoal

Isto é crucial. Às vezes, quando você tenta exagerar uma brincadeira ou piada, você pode ir ao extremo e enviar a mensagem errada. Por exemplo:

- *Steve, seu corte de cabelo é tão estranho.*

- *Sim, é terrível. Tudo o que faço é terrível. Até as minhas roupas também são um lixo. Acho que vou para um abrigo de sem-tetos agora. Obrigado pelo seu comentário.*

Isto é desnecessário.

Fazer brincadeiras X ridicularizar

Na verdade, às vezes as pessoas são maliciosas e mal- intencionadas. Eles não se limitam a efetivamente fazer uma brincadeira, eles estão constantemente tentando ridicularizar a sua inteligência, julgamento ou caráter.

Há uma grande diferença entre uma piada, ou brincadeira e uma zombaria. A diferença geralmente está na intenção. Uma piada é aceitável, e pode ser sobre uma ampla gama de tópicos. Você não é o alvo principal. Por outro lado, uma zombaria tem a única intenção de fazer você parecer um estúpido.

Você pode lidar com as piadas, ou brincadeiras de uma forma muito agradável, e não fazer um drama desnecessário. No entanto, se você está lidando com alguém que está tentando ridicularizar você, então precisa

ter mais cuidado. Não fique na defensiva, pois vai tornar óbvio que você é inseguro. Em vez disso, um simples "O que você está tentando fazer?" Será suficiente para fazer com que a maioria das pessoas parem.

O ponto aqui é enviar o sinal de que você não é uma presa fácil. Você expressa que sabe o que eles estão fazendo, e destaca o fato de que você não vai tolerar. Essa atitude é crucial porque terá implicações no respeito que os outros terão por você.

Se você não quer ser tratado como alguém irrelevante, você precisa frear as atitudes dos mal-intencionados de vez em quando.

Celebre a idiossincrasia das pessoas

Não importa o quão normal você acha que alguém é, todos nós temos um lado estranho, e isso é bom. Às vezes você não tem que buscar muito, em outros casos você tem que buscar um pouco... mas lá está ele.

Cada pessoa tem suas próprias idiossincrasias mentais, emocionais ou físicas que as tornam únicas, e podem tomar formas ilimitadas. Poderíamos pensar que essas idiossincrasias são coisas que as pessoas querem esconder dos outros. Mas aqui está o truque: quando as perceber, sinalize e as celebre. As pessoas vão te amar por isso.

No contexto de uma conversação você verá gestos, tiques, linguagem corporal, vocabulário, fraseado original, etc. Há uma

infinidade de fatores que tornam as pessoas únicas.

Algumas pessoas podem mastigar 50 vezes cada pedaço de comida. Outros evitam tocar as maçanetas das portas quando as abrem. Alguns podem não pisar nas divisas na calçada para se divertir. Depois de ter observado a mesma idiossincrasia, pelo menos, um par de vezes, não se esqueça de expressar, não de uma forma negativa, mas a partir da posição de um bom observador. Por exemplo:

-Ei, é uma maneira interessante de amarrar seus sapatos...

Você não está apontando algo negativo. Você só está observando algo que é relativamente pessoal, e que a pessoa provavelmente acredita que ninguém notaria. Mas você fez.

O fato de que você percebe algo único nas pessoas vai fazer com que se sintam especiais. As pessoas podem estar cientes de

algo e não querem chamar a atenção, mas eles ainda tem esperanças de que outras pessoas notem.

Se você fizer isso direito, as pessoas instantaneamente o verão com outros olhos. Você pode ter sido um completo estranho no início, mas quando você colocar o holofote sobre as idiossincrasias da outra pessoa, você se torna observador e inteligente, e todos os outros traços de caráter associados (como intuitivo, perceptivo, incisivo, perspicaz, etc.).

A forma é importante

Mas ninguém gosta de ter um obsessivo em sua vida, lembre-se disso. Se parecer que você está obcecado com as idiossincrasias da pessoa, como você acha que ela vai se sentir?

Igualmente se certifique de que você não tem nenhum tom crítico em sua voz ou linguagem corporal quando falar sobre a sua peculiaridade. As pessoas não gostam de ser consideradas como anormais ou que há algo de errado com elas. Se colocam na defensiva, levantam a guarda, e isso facilmente leva a conversa à uma espiral descendente.

A melhor maneira de destacar uma idiossincrasia é mencionar de uma forma improvisada, sem fazer um julgamento negativo e sem qualquer implicação de negatividade. Não faça parecer que está apontando algo que é constrangedor. Em vez disso, faça com que a sua observação seja um ponto de coincidência. Por exemplo:

- *Eu costumo fazer algo semelhante quando sento para comer...*

Então, fale sobre suas próprias idiossincrasias. Ao fazer isso, você estabelece uma base comum e deixar claro que não há julgamento. Desta forma, é muito fácil a pessoa sentir que você é um aliado.

O objetivo de destacar uma peculiaridade é se conectar com os outros a um nível mais profundo. Quando alguém sente que a sua personalidade é valorizada, você já está na rota direta para o seu círculo interno.

Perguntas e opiniões pessoais

Como você provavelmente já sabe, uma das regras de ouro da conversação é induzir as pessoas a falarem sobre si mesmas. Este é geralmente um bom conselho, porque as pessoas apreciam mais falar de si do que de outras coisas. Se você fizer corretamente, não é difícil ter uma ótima conversação apenas perguntando e assentindo com a cabeça.

Mas esse tipo de conversa unilateral não soa como o tipo de conversa que você quer ter com todo mundo, certo? Você realmente se importa com os detalhes da vida das pessoas, ou você está mais interessado em compartilhar os seus? Induzir as pessoas a falar sobre si mesmas é uma técnica muito útil, mas não é uma prática particularmente sustentável, especialmente com pessoas que você conhece há algum tempo.

Para combater isso vou apresentar um conceito com dois elementos que você provavelmente pensou que não pudessem ser misturados. Você deve manter uma relação **2:1** entre as **perguntas** e as **opiniões pessoais**.

Quando analisamos uma conversa, vemos que é realmente uma série de perguntas e respostas. Se você pensar na última conversa que teve com alguém, você verá que estes são os dois componentes básicos.

Manter uma relação 2:1 entre perguntas e opiniões é uma maneira de permitir que outras pessoas falem sobre o seu assunto favorito (eles mesmos), e manter uma conversa mais equilibrada e madura. Assim você não tem que continuar agindo como se fosse estivesse conduzindo um programa de entrevista.

Independentemente de quão interessante você pensa que é ou do quão incrível acredita que sua vida é, o objetivo da outra pessoa raramente é escutar como você vive. A

proporção de 2:1 permite que ambos compartilhem suas histórias, mas se assegura de o outro continue a se sentir interessante.

A proporção de 2:1 funciona porque deixa ambos atentos a respeito de como devem estar comprometidos e envolvidos na conversação.

Aqui está um exemplo. O destaque em negrito usa a proporção 2:1.

- *Steve, como foi o jogo ontem à noite?*

- ***Divertido, e o que você fez ontem à noite? (1 pergunta)***

- *Fui dar um passeio e observar os pássaros! Foi divertido.*

- ***Não está um pouco frio nesta época para fazer isso? (2 perguntas)***

- *Sim, mas o clima é diferente neste parque aqui próximo.*

- ***Você tem razão. Isso me lembra uma***

vez... (1 opinião)

- Uau, a Islândia parece incrível!

- Sim, foi. Qual foi o último lugar para onde você viajou? (1 pergunta)

- Para a África, estava muito quente.

- Foi a um safari? Ouvi dizer que é quase uma obrigação. (2 perguntas)

- Sim, eu fiz. Os leões estavam tão perto que eu quase podia tocar neles.

- Eu amo leões! Sempre me lembro de uma vez em que fui ao zoológico e... (1 opinião)

Como você pode ver, a aplicação desta técnica é natural e ao ler o fragmento desta conversa não parece estar acontecendo nada fora do comum. Aplicando este padrão você se certifica de manter a atenção na outra pessoa e ao mesmo tempo permite que você contribua na conversação. Se você não manter o relacionamento 2:1, é quase certo

que a conversa vai acabar por causa do tédio de uma das partes.

Obviamente, o relacionamento 2:1 não é uma regra rígida e rigorosa, pois é impossível alguém ficar calculando durante uma conversa interessante, mas lhe dá uma ideia do que a dinâmica deve ser semelhante em uma interação.

Se você começar a ficar entediado em uma conversa por causa dos monólogos intermináveis da outra pessoa, você só tem que ajustar a relação de perguntas e opiniões para se aproximar de 2:1, e responder as perguntas com histórias.

Finalmente, se você continuar entediado, apesar da proporção de 2:1, é um bom sinal para você se perguntar se você realmente quer seguir com essa conversa.

Nunca ria primeiro

Todos nós temos risadas falsas. Não importa o quão honestos nós pensamos que somos, ou o quanto odiamos pessoas superficiais. Continuamos a usar sorrisos falsos todos os dias. Queremos ser simpáticos. Queremos que as situações sociais funcionem bem, e queremos eliminar silêncios incômodos. E o mais importante, não queremos que as pessoas se sintam mal quando fazem uma piada de mau gosto. Então, damos uma risada piedosa.

O riso falso é o lubrificante que resgata muitas conversas. Enche o espaço vazio e lhe permite ter algo para fazer quando você não tem ideia do que dizer. Às vezes confiamos na risada falsa de outras pessoas para não nos sentirmos estúpidos. Então rimos das piadas das pessoas. Ele é parte integrante do nosso cotidiano diário, mas isso não significa que nós gostamos, e quanto mais temos que usar na conversa com alguém, mais cansativo é

falar com essa pessoa... e no final se torna desagradável.

Obviamente, queremos evitar receber risadas falsas dos outros. Mas como podemos evitar isso?

Sempre ria depois, nunca seja o primeiro.

As pessoas usam o riso falso, e finalmente se cansam de falar com você, quando você ri de suas próprias piadas e com orgulho, sem olhar para a reação da outra pessoa, especialmente quando a piada não tem graça. Pense nisso.

Carlos faz uma piada medíocre e ri de si mesmo. Você não sente que tem que dar uma risada falsa para manter a conversa fluindo e dar a ele a reação que está esperando? Certo, então você se esforça para colocar um sorriso em seu rosto e expelir um pouco do ar de seus pulmões. Não é nada demais.

Então, Carlos faz de novo. E outra vez. E

outra vez. E seus músculos faciais começam a doer por causa de quantas vezes você teve que torcer seu rosto em uma farsa.

Isso é o que você produz em seus parceiros de conversação quando você é o primeiro a rir de suas próprias piadas sem medir como a outra pessoa está reagindo. Quando você é o primeiro a rir de suas piadas, você está impondo a sua vontade sobre as pessoas e lhes dizendo como devem se sentir.

Esta atitude também demonstra incapacidade de ler sinais sociais. Os sinais sociais são pequenos sinais que as pessoas emitem que dizem o que realmente estão pensando. Por exemplo, um sinal social muito comum é quando alguém se inclina para trás com os braços cruzados e olha ao redor no ambiente atrás de você. Este sinal indica que essa pessoa não está interessada no que você está dizendo.

Claro, como a maioria dos padrões, não é um padrão rigoroso, mas é importante que

você aprenda a lição de ouvir e ler os sinais em outras pessoas.

Sempre diga "Sim, e..."

Em resposta à sugestão de outra pessoa, pensamento ou assunto, você deve sempre dizer "Sim, e..." para mudar o assunto sutilmente e dar a sensação de acrescentar algo. Desta forma, você manterá a conversa viva.

A mentalidade "Sim, e..." significa que você está **colaborando** com a pessoa que está falando. Este padrão verbal sugere que você está aceitando as coisas e os tópicos que estão sendo falados, e complementa a conversação, mesmo que você esteja, na realidade, mudando de assunto.

Por exemplo, se alguém diz algo sobre a política do Oriente Médio, em vez de mostrar o desinteresse e mudar o assunto violentamente, você pode dizer "Sim, e..." e acrescentar algo sobre como afetam as questões econômicas na África. Desta forma,

você pode mudar o assunto sutilmente, direcionar a conversa para onde você quer, e ao mesmo tempo manter o fluxo da conversa.

Técnica HFM

HFM é uma das minhas técnicas de conversação favoritas, pois é amplamente aplicável. É o acrônimo de história, filosofia e de metáfora.

A história é sua experiência pessoal e as memórias sobre o tema em questão. Imagine a frase chave "*Eu me lembro quando...*"

Filosofia é a sua opinião pessoal, sentimentos ou postura sobre o assunto. Imagine a frase-chave "*Eu realmente amo/odeio porque...*".

Finalmente, a metáfora é um tema externo, relacionado ou não, ao tema que está sendo discutido. Imagine a frase chave "*Isso me faz pensar em...*".

Não importa se você é o melhor comunicador do mundo, haverá sempre momentos mortos em uma conversa. Tudo

que você precisa fazer é pensar sobre HFM, e você terá um novo tema à mão.

Vamos tentar um tema que eu sinto que não tenho nada a dizer, como, por exemplo, NASCAR (corrida de carro). Suponha que alguém fale sobre sua paixão pelas corridas da NASCAR. Meu HFM seria algo assim:

História: Eu nunca fui a um evento da NASCAR, mas eles parecem incríveis. Você já foi a algum?

Filosofia: Eu tenho certeza que para os fãs da NASCAR é mais do que apenas sentar e assistir carros com o que há de mais recente em tecnologia, certo?

Metáfora: Estes carros da NASCAR têm sempre muitos patrocinadores, o que me faz lembrar dos uniformes de equipes de futebol europeias.

O problema com a técnica HFM é que ela exige que você acesse seu banco de memórias e pode ser difícil gerar pensamentos e

declarações originais sem prática. No entanto, permite que você pareça curioso e comprometido com a conversa, criando o conforto necessário para um bom relacionamento.

Peça histórias, não respostas

Se você é um fã de esportes, você provavelmente vai reconhecer essa técnica. Quando você vê uma entrevista com um atleta, você já notou quão estranho parecem as perguntas que fazem para eles?

As perguntas são geralmente algo como, "Fale-me sobre esse momento no segundo tempo. O que você sentiu e como conseguiram virar o jogo?"

Você pede uma história em vez de uma resposta, e é muito fácil de responder, uma vez que fornece detalhes para que o atleta possa começar a falar. O jornalista poderia facilmente pedir algo tão simples como "*O que os fez jogar melhor e ganhar?*", mas seria chato e só iria obter uma resposta genérica.

Suas conversas podem ser muito mais

fáceis se você fornecer um terreno fértil para o outro lado responder. Quando você faz perguntas pobres, você recebe respostas pobres. Esta é uma regra geral. As histórias são pessoais, emocionais e interessantes, por isso, para criar conversas mais divertidas, peça histórias em vez de respostas, assim como os repórteres desportivos fazem.

Já chegamos ao fim deste capítulo e agora é o momento de aprender técnicas de argumentação e enfrentar conversas difíceis. Você deve saber que não importa o quão agradável você seja, será sempre inevitável enfrentar conversas incômodas ou difíceis com seu parceiro, amigos ou no trabalho. É por isso que você vai aprender os estilos de comunicação e, em seguida, avançar para técnicas específicas de argumentação.

Os 4 estilos de comunicação

Antes de aprender técnicas de argumentação específicas, é aconselhável saber como certos tipos de personalidade tendem a pensar. Desta forma, você vai fazer um mapa para lidar com determinados tipos de pessoas.

Comunicador passivo

Os comunicadores passivos evitam expressar suas opiniões ou sentimentos. Eles evitam qualquer tipo de conflito, e isso implica dar o braço a torcer com frequência. Nada disso importa. Preferem que outros chamem a atenção em vez de eles mesmos terem que fazê-lo. Muitas vezes veem as suas necessidades ignoradas e tendem a falar em voz baixa e em tom de desculpas.

A melhor maneira de envolver comunicadores passivos em uma conversação é usar uma abordagem cuidadosa e se certificar de que você não usa a linguagem crítica. Eles serão reservados até se sentirem seguros com você.

Comunicador agressivo

Comunicadores agressivos tendem a ser egocêntricos. Não é intencional, mas eles tendem a pensar mais de si mesmos e, portanto, tendem a violar o espaço dos outros. Eles sentem a necessidade de dominar, conquistar e provar para os outros que estão errados.

Pessoas com um estilo de comunicação agressiva estão sempre tentando provar um ponto. A comunicação agressiva tende a ser o resultado de baixa auto-estima. Muitas pessoas que têm um estilo de comunicação agressiva sofrem com feridas emocionais não cicatrizadas e no fundo se sentem impotentes. Eles têm uma baixa tolerância à frustração e tendem a usar a humilhação, interrupção, crítica e culpa para atacar os outros e impor a sua posição.

São orientados para objetivos, por isso tendem a não ser bons ouvintes. Muitas vezes, eles se sentem desconfortáveis com eles mesmos, e atacam outras pessoas para aliviar essa tensão e se sentirem melhor. Para lidar com eles você deve validar as suas palavras para que saibam que foram ouvidos. Uma vez que percebem que você reconhece a sua grandeza, ou que você não é uma ameaça para o seu orgulho e ego, eles baixam a guarda.

Comunicador passivo-agressivo

Os comunicadores passivo-agressivos querem afirmar o seu domínio sobre as pessoas e sobre uma situação, mas eles querem fazer isso de uma forma que lhes permita parecer socialmente aceitáveis e educados. O confronto é o pior pesadelo dele. Geralmente apresentam um fundo de impotência e ressentimento. Eles querem gritar com alguém, mas não têm coragem e consciência social para fazê-lo. Portanto, seu aborrecimento e amargura cresce, e eles finalmente se sentem incapazes de lidar diretamente com o objeto de sua irritação, frustração e ressentimento.

Eles expressam sua raiva ao enfraquecer sutilmente, o objeto ou a pessoa real ou imaginária, alvo de seus ressentimentos. Eles murmuram para si mesmos em vez de enfrentar a outra pessoa. Sorriem apesar de

estarem irritados. Falam com sarcasmo, duplo significado e ameaças veladas.

Sentem que merecem algo melhor, mas eles não sabem como expressar isso. Portanto, a maneira de lidar com os comunicadores passivo-agressivos é validar seus sentimentos e fazer com que saibam que você percebeu seus sinais. Isso lhes dá exatamente o que eles querem: controle e domínio sobre uma situação sem ter que recorrer ao confronto.

Comunicador assertivo

Este último estilo de comunicador torna a abordagem ideal. Comunicadores assertivos claramente estabelecem suas opiniões, sentimentos e defendem com firmeza os seus direitos e necessidades.

Este estilo do comunicador é diferente do comunicador agressivo porque não tem nenhuma necessidade de violar os direitos dos outros. Eles objetivamente reconhecem quais são seus direitos e onde estão os limites.

Este estilo de comunicação é o resultado de uma alta autoestima.

As pessoas assertivas valorizam seu tempo, suas necessidades emocionais, espirituais e físicas. Estes tipos de pessoas escolheram ser fortes defensores de si

mesmos, ao mesmo tempo que respeitam os direitos dos outros. Não acreditam que para ganhar outras pessoas tenham que perder.

São bons ouvintes, eles mantêm um bom contato visual e criam um ambiente de respeito aos outros.

Com este conhecimento, já estamos em condições de aprender a argumentar. Isso é o que veremos no próximo capítulo.

Técnicas de argumentação e Falácias lógicas

Como todas as conversas têm as sementes para um possível debate, é importante saber como argumentar e se defender.

Eu lembro muito bem de uma ocasião em um Natal na minha infância. Eu estava com meus pais e tínhamos acabado de sair de um shopping. Como esperado, havia um homem franzino vestido como Papai Noel perto da entrada, tocando sua campainha para doações.

Disse aos meus pais que queria doar, mas me disseram que não tinham dinheiro para doar. Eu continuei insistindo, então minha mãe acabou cavando e encontrou alguns centavos no fundo da sua bolsa. Corri para o Papai Noel e coloquei minhas moedas no

balde que segurava. Ele olhou para mim por um segundo e disse: "Isso é o melhor que você pode fazer? Sai daqui!".

Esta foi uma resposta muito difícil para um menino de seis anos de idade, mas mostra que simplesmente não importa o quão firme você acha que sua posição é, às vezes você vai ter que lidar com contra-ataques.

Você ainda terá que lidar com atitudes defensivas, pessoas vão tentar lhe culpar, você vai ter que lidar com o comportamento passivo agressivo, mentiroso, ameaças, pessoas que são como uma parede de pedra, choram, gritam, usam sarcasmo, estão de mau humor, acusações, ou ofensas.

Independentemente de quão discreto você pensa ser e quão bom seja o seu argumento, você tem que estar pronto para um contra-ataque.

Para dominar a arte de conversas difíceis, você tem que lidar com contra-ataques como um profissional. O fato de que você não estar

em mentalidade de combate não significa que você não vai ter um contra-ataque. Algumas pessoas simplesmente não recebem bem as críticas e outros simplesmente são sensíveis demais.

A chave para evitar contra-ataques e manter uma conversa civilizada é abordar preventivamente os sentimentos de uma atitude defensiva. Neste capítulo você vai aprender como fazer isso e como conduzir uma conversa para que flua tão suavemente quanto possível.

O primeiro passo é entender porque as pessoas contra-atacam. Como já mencionamos, as pessoas, muitas vezes, se movem com insegurança e instinto de autopreservação. O confronto em uma conversa difícil coloca as pessoas em um modo "lute ou voe". Muitas vezes eles não são capazes de escapar, então eles recorrem a luta para se proteger de qualquer perigo. Não há nenhum perigo físico, então o que você quer proteger é o seu ego, seu orgulho e sua autoestima.

Contra-ataques também podem ajudar você a entender as pessoas mais profundamente. Elas podem revelar acidentalmente alguma insegurança específica. Lembre-se que as pessoas normalmente agem a partir de uma posição de medo e prevenção. Por exemplo, as pessoas narcisistas defensivas parecem ter um medo inconsciente e extremo de ser considerados inferiores. Isso os leva a fazer esforços extremos para superar a insegurança. Como eles fazem isso? Eles tentam projetar um ar de superioridade insultante e degradante sobre os demais. Da mesma forma, as pessoas paranoicas defensivas parecem ter um medo inconsciente e extremo de serem traídos. Não que eles estejam realmente sendo traídos, eles simplesmente não querem ter a sensação de serem traídos ou defraudados. Isso os leva a ser tão inseguros que tudo parece ser um complô ou conspiração contra eles. Eles tendem a se apegar a rancores irracionais, e muitas vezes a dar o primeiro passo para atacar as pessoas para que possam ferir os outros antes que os outros lhes façam dano.

É sempre uma boa ideia saber porque as pessoas se colocam na defensiva e porque atacam. Você deve saber o que causa a insegurança delas para saber de onde vêm os contra-ataques.

Uma vez que você entende por que as pessoas contra-atacam e você é capaz de reconhecer que não é algo pessoal contra você, é o momento de aliviar as inseguranças das pessoas. Neste ponto você deve esclarecer que você não é uma ameaça para eles, e expressar suas verdadeiras intenções. Mostre que você não está julgando seu caráter, mas você está apenas falando de um pequeno problema e não da sua integridade como pessoa.

Muitas vezes os argumentos dependem de truques e erros lógicos que não são sustentados quando submetidos a um exame mais minucioso. Erros lógicos não abordam a questão central que está sendo discutida, e as pessoas que recorrem a eles não estão realmente discutindo, mas estão tentando encobrir sua falta de conhecimento ou

tentando usar truques enganosos para fazer parecer que eles estavam ganhando a discussão.

É por isso que é importante reconhecer esses truques de argumentação para que você possa evitar ou lidar com eles corretamente.

A resolução de conflitos de uma forma elegante e eficaz é um assunto bastante extenso, mas neste capítulo você vai aprender os principais tipos de argumentação e como enfrentá-los e evitá-los.

Argumentação ad hominem

Um argumento ad hominem é um termo latino que se refere a um ataque "contra a pessoa". Ou seja, um argumento ad hominem consiste em tomar como falsa uma afirmação feita por uma pessoa, com o fundamento de que há algo questionável (ou que deve ser questionado) nesta pessoa. Em outras palavras, um argumento ad hominem é um ataque pessoal ao indivíduo, e não está relacionado com o ponto em questão.

Esta é uma tática amplamente utilizada em debates, em que uma pessoa ataca o caráter da outra pessoa, em vez do argumento ou da lógica dela. A ideia é fazer com que a pessoa que está sendo atacada passe mais tempo protegendo seu caráter do que defendendo seu argumento. De certa forma, é uma cortina de fumaça para o agressor.

Aqui está um típico argumento ad hominem:

- José, você esqueceu de colocar gasolina no carro. Pode fazer da próxima vez, por favor?

- O que há de errado com você? Pelo menos eu posso pagar, ao contrário de você. Você já conseguiu um trabalho?

Note que a resposta sequer tem a ver com reconhecer ou responder ao problema. O ataque é contra a pessoa que faz a proposta, e a reação emocional pode fazer até com que este esqueça o assunto da gasolina.

Nem todos os ad hominem são tão óbvios e evidentes como o exemplo anterior. Na verdade, a maioria é sutil e difícil de detectar. Eles podem ser muito tóxicos, e são muitas vezes a marca de alguém que não pode assumir a responsabilidade por suas próprias ações.

Quando você joga um argumento ad

hominem, as pessoas geralmente reagem emocionalmente. Eles muitas vezes irão atacar você, ficar na defensiva, e, obviamente, deixar de se sentir confortáveis em sua presença.

Em seguida, vamos ver algumas variantes dos ataques ad hominem que você deve evitar.

Menosprezar:

Isto é, quando você dá a impressão de que está acima da outra pessoa em termos de inteligência, classe social, ou capacidade. Por exemplo:

- *Eu gostaria de responder, mas não sei se você pode me entender.*

- *Até você consegue.*

- *Eu costumava pensar assim.*

Justificação do pensamento:

É quando você impõe uma explicação alternativa que degrada os processos de pensamento da outra pessoa e tenta racionalizar porque pensa assim. Isso é muito ofensivo. Em suma, você está dizendo que a pessoa está errada, e deve ser desculpada, porque está com problemas psicológicos.

- *Você pensa assim porque foi abusada quando era criança, certo?*

Como evitar o argumento ad hominem

Dados que as declarações ad hominem (intencionais ou não) são tóxicas para qualquer tipo de conversa, é uma boa ideia ser pró-ativo, a fim de evitá-las. A melhor maneira de evitar esses ataques é manter uma distância emocional dos pontos que estão sendo falados. Em outras palavras, tente conscientemente não levar as coisas para o lado pessoal e procure encontrar o verdadeiro objetivo por trás das palavras de alguém.

Por exemplo, vamos pegar uma de suas camisas favoritas. Alguém desenhou essa camisa. Alguém a fabricou. Talvez outra pessoa tenha os direitos autorais nessa camisa. Em outras palavras, essa camisa é o fruto do trabalho criativo de alguém... e não é sua. Em seu âmago, essa camisa não é você. Se alguém criticar essa camisa, não está criticando você. Você não deve sentir que a

camisa está ligada ao que você é. Você provavelmente vai se colocar na defensiva e querer responder à pessoa que percebe que ela está insultando a sua camisa, mas resista à tentação. Você tomou a decisão de usar essa camisa, e não há mais nada a fazer. Além disso, o que qualifica a outra pessoa para fazer tal julgamento sobre camisas? Sua opinião provavelmente não tem qualquer relevância. Finalmente, todo mundo tem gostos diferentes em camisas o que é algo bom!

Se você quiser evitar as declarações ad hominem e não se ver afetado por elas, mantenha uma distância emocional segura dos pontos que estão sendo conversados.

Você não tem que provar nada para ninguém, se lembre disso. O seu nível de inteligência ou seu senso de moda não está sendo testado.

A única coisa que você precisa mostrar em uma conversa é o quão bom você pode ser. Sempre que você está preso na tentativa

de estar certo sobre tudo, é muito fácil se envolver emocionalmente e cair nas presas dos ataques ad hominem (como uma vítima ou como um agressor).

Tendo isso em mente alcance uma distância emocional segura e saudável dos pontos que estão sendo falados.

Sempre que você lida com as pessoas há uma possibilidade de conflito. Isto é inevitável. Nós todos temos origens diferentes e experiências diferentes. Conseguir uma concordância de 100% é impossível, mas você tem que procurar uma maneira saudável de discutir estas diferenças, e uma boa maneira é evitar os ataques ad hominem ao máximo.

Apelando para a perfeição

Um dos truques mais comuns de argumentação que as pessoas vão usar com você é um apelo à perfeição. Refutam o argumento porque, de acordo com eles, o que é proposto não é a solução perfeita.

Esta forma de argumentação ignora o fato de que existem soluções intermediárias, e que, embora elas não sejam perfeitas, são práticas. O apelo à perfeição só considera duas alternativas: ou tudo está perfeito para estar certo, ou está errado. Deixe-me ilustrar.

- Por que proibir armas de fogo neste país? Os criminosos sempre acham um jeito ilegal de conseguí-las. Elas deveriam ter seu uso liberado.

Esta pessoa reformulou o argumento e o transformou em um tema preto e branco.

Existe alguma alternativa para a proibição de armas de fogo? Claro que sim. Mas essa pessoa usa a suposição de que há apenas duas opções para desaprovar o argumento. Proibir ou proibir.

- Por que tomar banho todos os dias? Tomei banho hoje, então só preciso de outro banho daqui a dois dias.

Mais uma vez, este é um apelo à perfeição que implica que um banho limpa uma vez e fica limpo para sempre. Também não leva em conta os benefícios intermediários de um banho. Há alternativas óbvias para estar 100% limpo e 100% sujo. Se você seguir este tipo de raciocínio até chegar à uma conclusão lógica, você vai ter resultados absurdos e ridículos. Alguém pode argumentar que não vai comer hoje porque vai estar com fome amanhã novamente.

Esta técnica tende a ser muito irritante, porque a pessoa que a usa chega à conclusões que envolvem estados perfeitos. A pessoa que faz este argumento ignora tudo o que está

abaixo desse estado perfeito. Nada é bom o suficiente para essa pessoa que cria uma refutação para tudo.

Isto é muito frustrante e não permite abordar as questões fundamentais da questão. A pessoa que usa esta técnica não oferece uma solução, mas só se concentra em desarmar as soluções de outras pessoas. Sua solução não é perfeita e não resolve todos os pequenos problemas, então tecnicamente, a pessoa que usa esse truque ganhou o argumento.

A melhor maneira de neutralizar essa tática é ser capaz de identificá-la e expor a incapacidade da pessoa em procurar soluções práticas.

Plantando sementes de dúvida

Esta é uma maneira disfarçada de argumentar, já que pode parecer inocente e sutil. Este método de argumentação pode ser difícil de detectar, às vezes. Basicamente, a pessoa se concentra nas menores fraquezas e incertezas dos argumentos que você apresentou, sem considerar os maiores benefícios. Pode ser tão simples como formular uma pergunta inocente, que pretende desarmar o seu argumento.

Esta pessoa está essencialmente tentando minar a confiança na solução que você está propondo. Está semeando dúvida sobre determinadas partes do seu argumento, sem se importar se é uma parte irrelevante do argumento.

Há um caso bastante famoso do impacto que as sementes da dúvida podem ter em uma

discussão. Este caso foi exibido por Cyril Northcote Parkinson em 1957, enquanto estudava os processos decisórios de uma comissão responsável por aprovar os planos da construção de uma usina nuclear. O comitê estagnou por longos períodos de tempo e no final não pôde completar a tarefa, porque eles não chegaram a um acordo sobre o projeto de um galpão de bicicletas. Sim, literalmente um galpão usado para armazenar bicicletas perto do reator.

Este foi um caso real da incapacidade de ver a floresta por estar muito perto das árvores, e isso é o que as pessoas fazem ao plantar as sementes da dúvida. Neste caso, se afirmou que o galpão de bicicletas tinha problemas, e que deveria ser posto em debate, embora em termos gerais o galpão não afetasse em absoluto o plano geral da usina nuclear.

As pessoas que plantam sementes de dúvida realmente não sabem ou entendem o seu argumento. Não é sobre discussão ou lógica, é apenas sobre ganhar uma

competição imaginária. Eles simplesmente se apegam à primeira coisa que podem encontrar como uma possível falha, na esperança de arruinar o argumento como um todo.

Por exemplo, imagine que em sua cidade você está propondo um novo sistema de transporte público baseado em bondes e metrô, que tendem a ter mais benefícios do que os ônibus tradicionais. Um dos adversários provavelmente não está ciente das vantagens de eficiência oferecidas por esses sistemas, ou o fato de que muitos países da América do Sul e da Europa já estão usando sistemas semelhantes com grande sucesso.

Essa pessoa não se importa com nada disso. Tudo que vê é que você está propondo um sistema que não lhe interessa. Isso é tudo que precisa saber para discutir com você.

Qual é o seu argumento?

- mas esteticamente não são agradáveis. E fazem barulho e perturbam. E...

Em outras palavras, essa pessoa realmente não se preocupa com a realidade prática de ter uma solução. Tudo que esta pessoa está procurando é algum tipo de fraqueza ou de falha lógica naquilo que você propôs. Ele só está tentando fazer você duvidar do seu argumento.

Se você suspeitar que alguém está tentando plantar a semente da dúvida em você, peça para ser específico. Caminhe através do processo de pensamento de porque você acha que um determinado curso de ação faz mais sentido em comparação com os outros. E o mais importante, pergunte por que esse argumento é importante dentro do grande esquema da proposta geral. Da mesma forma que inocentemente quiseram plantar sementes de dúvida, você também pode pedir inocentemente que eles expliquem sua opinião.

Quando perguntados por que duvidam, eles se colocarão na defensiva. Eles terão que justificar o argumento irrelevante e ao mesmo tempo parecer inteligentes. Não há show mais

divertido do que alguém tentando desesperadamente justificar um argumento que tem base zero e, ao mesmo tempo, tentar soar inteligente.

Porque os argumentos são baseados em fatos e a lógica pode ser aplicada a esses fatos, usar suas dúvidas e pedir para explicarem é uma estratégia vencedora. Em 9 de cada 10 vezes estas pessoas só estarão tentando desenhar castelos no ar.

A tática de plantar as sementes da dúvida foi projetada simplesmente para fazer você tropeçar, mas é muito fácil de ser neutralizada. A pessoa que usa esta tática está realmente segurando um prego quente.

Perguntas explicativas

Às vezes você encontra pessoas cujo principal objetivo parece ser discutir com você. Não há razão aparente para isso, só que há pessoas que gostam disso. Para o que você pode dizer, eles terão uma resposta sarcástica e não há como evitar isso. Quando você encontra alguém assim, sua melhor defesa é irritá-los com perguntas explicativas.

Quando uma pessoa desafia algo que você acabou de dizer, ele quase sempre faz na forma de uma afirmação. Por exemplo:

- Hum, realmente duvido que o que você acabou de dizer esteja certo.

Quando alguém faz uma afirmação, muitas vezes é entendido como um fato.

Então, se é um fato, então, onde está a prova que suporta isso? Neste momento é que as perguntas explicativas entram em jogo.

Uma vez que eles estão afirmando algo como um fato, eles têm que suportar a carga de provar que o que eles dizem está certo. Devem esclarecer exatamente porque o que pensam é o certo, e quais são as evidências existentes.

O que faz eles pensarem que estão certos e você está errado?

- Oh, você pode me dizer por que o que eu disse está errado?

- Onde você leu isso?

- Em que ano foi publicado esse estudo?

- Esse autor é realmente uma autoridade no assunto?

- Então, por que você acha que contradiz o que eu disse?

- Que parte exatamente está errada?

- Então, por que estou errado?

- Onde está a falha em minha lógica?

O objetivo aqui é forçar a pessoa a reconhecer sua falta de conhecimento.

- Bem, eu não me lembro...

- Não é isso que quero dizer...

- Sim, isso é verdade também...

Muitas pessoas adotam um olhar da superioridade quando julgam as posições dos outros. Eles lançam todos os tipos de rótulos para os argumentos dos outros, como "impreciso", "errado", "louco", "exagerado", ou "ignorante". E, na verdade eles tem todo o direito de fazê-lo. Mas você também está no seu direito de transferir o ônus da prova para eles usando perguntas que exigem uma explicação. Normalmente, quando você faz isso seu olhar de superioridade desaparece muito rapidamente.

Afirmam que sua proposta não está correta? Peça a eles para explicar por que

acham que não, de forma detalhada e com evidências. Dê a eles a tarefa de racionalizar sua objeção de modo que eles devem responder ponto a ponto. Na verdade, isso é benéfico para você, já que você tem possibilidades adicionais de esclarecer a sua posição.

Quando as pessoas o atacam sem justificativa ou prova, eles mostram que estão agindo emocionalmente. Pessoas com raciocínio fraco muitas vezes falam através de suas emoções. Primeiro eles mostram seu descontentamento e sua infelicidade, e depois aplicam a lógica. Quando você é o único que coloca a lógica sobre a mesa, você é visto como uma pessoa madura e inteligente pela forma como manuseia a situação.

Use sempre a oportunidade de fazer perguntas explicativas. Aqueles que não podem manter seu desafio verão seu tiro sair pela culatra.

Vencer o espantalho

Com esta técnica, a pessoa procura falhas em seu argumento. O simplifica em excesso ou o leva ao extremo. Com isso, ela cria uma nova versão distorcida do seu argumento e ataca essa versão. Com esta técnica ela nem sequer ataca o seu argumento real, mas uma versão disfarçada, semelhante, apenas superficialmente. Deixe-me ilustrar.

- *Acho que devemos banir as armas do nosso país.*

- *Então você quer se livrar de facas, aulas de auto-defesa e qualquer maneira possível de as pessoas poderem se defender? Isso só piorará as coisas!*

A segunda pessoa distorceu completamente as palavras da primeira pessoa, e criou um argumento de algo totalmente sem relação. Essa é a origem do espantalho: o adversário cria um argumento

ilusório, e, portanto, de palha, falso, desfocado, que pode facilmente fazer você perder a cabeça.

Uma das razões pelas quais ele cria este argumento ilusório é porque não entende o argumento real e, portanto, não tem nenhuma razão para se opor a ele. Desta forma ele cria uma nova versão do argumento que pode ser facilmente refutado, e espera que você não note a diferença. A técnica do espantalho é colocar palavras na boca da outra pessoa e zombar dessas palavras.

Vejamos outro exemplo de como funciona esta técnica. Em vez de deturpar diretamente uma posição, você pode simplesmente adicionar um anexo ao argumento original.

- *Sou a favor da proibição de armas de fogo neste país.*

- *Oh, então você é uma espécie de Stalin moderno. Entendo.*

Claro, você sabe que não é um defensor de Stalin ou de fascismo. Stalin e fascismo não estão nem remotamente relacionados com a questão da proibição de armas de fogo. Mas a pessoa coloca essas palavras em sua boca para tentar desacreditar você e lhe tornar um alvo fácil. Seu ponto de vista foi distorcido em algo que é universalmente rejeitado e desprezado. A maioria das pessoas vai achar ofensivo tudo o que está relacionado com Stalin e com fascismo.

Naturalmente, este é um argumento emocional em sua parte e claramente não tem muita lógica. O espantalho é muito fraco, e geralmente é relativamente fácil de identificar e derrotar.

Quando você não tem certeza se está enfrentando um espantalho, basta se fazer as seguintes perguntas: Qual era o ponto que eu estava falando? Esta conclusão final está relacionada com o que eu disse?

A melhor maneira de neutralizar esta tática é fazer conhecido que estão recorrendo

ao espantalho, porque não podem discutir a seu nível. Se lembre que quando alguém usa essa tática, ele tem o único propósito de fazer com que você fique mal. Essa pessoa está mentindo de propósito e deturpando sua posição para que possa arruiná-la. Não tenha medo de tomar a ofensiva e trazer isto a tona.

Falácias lógicas são muito comuns em qualquer discussão, então, no próximo capítulo vamos mergulhar em seu uso e sua defesa.

Falácias lógicas

Uma falácia lógica é um padrão de raciocínio que soa lógico, mas na realidade é completamente ilógico. Falácias são perigosas, porque tem a aparência de ser razoável e muitas vezes as pessoas que as utilizam não estão cientes disso.

Como vimos, um dos mais famosos erros lógicos é chamado de *argumento de espantelho*. Um argumento de espantelho é quando o argumento do adversário é completamente reformulado e, em seguida, refutado, no entanto, a reformulação é incorreta e falsa. Em seguida, veremos outros quatro argumentos lógicos comumente usados em conversas difíceis, e os métodos para se defender deles.

Falácia ônus da prova

A falácia ônus da prova é uma atribuição errônea que você tem que provar algo em uma discussão. Se assume que a pessoa que está tentando "*refutar*" uma afirmação tem o ônus da prova, mas isso não é correto. A coisa certa é que a pessoa que fez a afirmação é que tem o ônus da prova.

Ao usar esta falácia, a pessoa que falou primeiro teria a vantagem em qualquer discussão, porque você teria que provar que está equivocada.

Para ilustrar isso, vamos ao exemplo a seguir. Eu digo que os extraterrestres vivem entre nós escondidos como lagartos e golfinhos. Como ninguém pode fornecer provas de que o que eu digo é errado, a minha afirmação é verdadeira e válida. "Ninguém pode provar que estou errado, então eu estou certo."

Como você pode derrotar esta falácia?

A melhor maneira de se defender desta falácia é usando-a contra a pessoa que a está aplicando. Comece a fazer afirmações loucas sobre seu caráter, e observe como eles reagem quando não podem oferecer provas imediatas do contrário.

Falácia do meio termo

Esta falácia ocorre quando alguém define o ponto médio entre dois pontos de vista como a verdade absoluta no assunto.

Por exemplo, eu poderia dizer que usar roupas verdes faz as pessoas pensarem muito mais claramente. Meu amigo não concorda e diz que leu um estudo em que a cor da roupa não afeta faculdades mentais. Alguém usando essa falácia vai dizer que vestir roupas verdes só melhora de forma moderada o foco.

Como pode ver, a falácia do meio termo inventa um argumento do nada. Parece ser lógico, uma vez que leva em conta duas posições, mas gera um argumento sem sentido. O meio termo geralmente não tem relação com os argumentos.

Como você se defende contra essa falácia?

Pergunte qual é a relevância do meio termo com os verdadeiros argumentos. Ele destaca o fato de que o meio termo só existe como referência, e não tem valor substancial. É apenas um compromisso conceitual, não uma interpretação literal.

Falácia pedir pelos princípios

Esta falácia é quando alguém faz uma declaração porque acredita que a conclusão é verdadeira. É um raciocínio circular, pois não há nenhuma base para a conclusão.

Digamos que eu digo que um certo cantor é a pessoa mais popular do mundo, porque todos sabem o seu nome. É uma afirmação que quase faz sentido porque é consistente, mas na realidade não significa nada, já que a conclusão é sobre uma suposição.

As pessoas usam esta falácia na esperança de validar uma hipótese em que acreditam fortemente, mas que não tem nenhuma base lógica. Normalmente essa falácia é usada por aquelas pessoas que provavelmente se sentem encurraladas e não conseguem pensar em mais nada para dizer.

Como você se defende contra essa falácia?

Fazendo uma pergunta após a outra sobre sua declaração. Cavar um buraco profundo, parar e observar como eles tentam sair. Deixar claro que você está apenas repetindo a conclusão em vez de apresentar provas.

Falácia da ladeira escorregadia

Esta falácia ocorre quando alguém assume uma longa sequência de eventos, de forma que será inevitável que uma determinada situação ocorra. É usado frequentemente na política para tentar aumentar o impacto das mensagens, e opera desde o medo às consequências mais distantes.

Por exemplo: "Se não investimos em armas, nos tornaremos pessoas fracas e seremos o alvo preferido dos criminosos."

A falácia é baseada em uma série de pressuposições que provavelmente não são verdadeiras, e geralmente são sensacionalistas. Onde está a conexão lógica entre não investir em armas e se tornar uma pessoa fraca? Posteriormente, qual é a conexão lógica entre se tornar uma pessoa

fraca e ser alvo de criminosos?

Como você se defende contra essa falácia?

Fazendo o que acabei de fazer. Tentando rastrear conexões lógicas de A para B, e então de B para C, e assim por diante. A falácia da ladeira escorregadia muitas vezes vai diretamente de A para Z, ignorando as etapas intermediárias.

Aprendemos a nos defender dos truques sujos das principais falácias lógicas, mas nem sempre em uma conversação difícil você será submetido a este tipo de ataque de forma intencional. No próximo capítulo você vai aprender o que você pode fazer para enfrentar e amenizar uma conversa difícil.

Dicas para enfrentar uma conversa difícil

Em um de meus primeiros trabalhos tive o privilégio de dispor de estacionamento destinado ao pessoal. Eu estava realmente muito feliz porque era bastante confortável. O problema surgiu um mês após o estacionamento ser ativado. Um veículo vermelho estava estacionado em meu lugar todas as manhãs, me obrigando a encontrar outro estacionamento.

Era um espaço pequeno, assim que eu não tive que andar muito mais, mas era a intenção que me incomodava. O motorista do veículo vermelho foi intencional e malicioso quando estacionou em meu lugar, mesmo sabendo que a vaga estava determinada para outra pessoa. Que tipo de pessoa faria algo assim? Era incompreensível para mim que alguém pudesse ter tanto desrespeito.

Eu comecei a chegar mais cedo apenas para tentar capturar o culpado, mas parecia que o veículo estava sempre lá antes de mim. Por semanas meus amigos viram como eu estava irritado com o motorista do veículo vermelho. Na minha opinião, a maldade do delinquente crescia a dia a dia.

Na minha obsessão com a exposição desta pessoa, uma manhã fria de segunda-feira eu vim trabalhar 90 minutos antes, e finalmente conseguiu estacionar no meu espaço vazio. Fiquei a espera e quando eu finalmente vi o delinquente, vamos apenas dizer que não era bem o que eu esperava. Ele era o zelador da empresa. Ele tinha cerca de 65 anos de idade e quase não falava a minha língua. Ficou claro que mesmo se ele tivesse sido informado pela administração da empresa sobre os estacionamento reservados, dificilmente teria entendido.

Ele estacionou ao meu lado, e quando ele desceu de seu carro, eu o recebi com alguns bons dias. Claro, ele respondeu sorrindo e acenando. Comecei a repensar seriamente

minha ira desorientada das últimas semanas.

Este é um livro sobre conversas difíceis e como lidar com o confronto graciosamente e minimizar a tensão. Há muitos passos que ocorrem antes de iniciar uma conversa difícil, e esta situação, com o lugar de estacionar, demonstra claramente dois passos muito importantes.

Em primeiro lugar, eu teria economizado um monte de emoções e ira desnecessárias se eu tivesse sido capaz de separar a intenção. Em outras palavras, eu pensei que só porque alguém fez algo, isso significava que queria me ofender. Esta é uma forma tóxica de pensar e ignora completamente o fato de que a maioria de nós não somos mal intencionados todos os dias.

Em segundo lugar, quando você acha que está totalmente certo, você provavelmente não está. Há três versões de uma história: a sua história, a história do outro lado, e a terceira história. A terceira história é a sequência real de acontecimentos. Antes e

durante uma conversação difícil, este deve ser o foco principal, em vez de ir contra à outra pessoa.

Muitas pessoas veem confronto e conflito como eventos grandes e raros, mas a verdade é que a maioria dos nossos conflitos surgem a partir de situações cotidianas. Saber como lidar com essas situações com as técnicas de conversação pode eliminar a ansiedade e o estresse de sua vida.

Felizmente para mim e para o zelador, eu era capaz de me controlar antes que eu convertesse minha ira em algo prejudicial e embaraçoso.

Por que enfrentar conversas difíceis

Não importa o quão encantador você seja, nem todas as conversas das quais você vai participar serão prazerosas. Pode ser porque você não goste da pessoa com quem está conversando, ou simplesmente porque algumas conversas são difíceis por natureza. Por exemplo, nunca é fácil quando você tem que dizer ao seu parceiro que você precisa de mais espaço. Você sabe o que você quer dizer e sabe a mensagem que você quer transmitir, mas tantos erros são possíveis quando as emoções estão envolvidas, as pessoas se machucam, ficam na defensiva, e se sentem julgadas.

Uma parte importante de ser um bom comunicador é ter a capacidade de lidar com conversas difíceis quando elas surgem, ou quando elas "precisam" surgir. Admita você ou não, a habilidade na conversação é

importante, e pode conduzir a uma promoção em seu trabalho e a relações mais gratificantes em sua vida; ou a um trabalho sem um futuro e uma série de relacionamentos desfeitos.

Conversas difíceis fazem de você um comunicador melhor

Uma grande vantagem de enfrentar conscientemente as conversas difíceis é que você aprende a expressar exatamente o que quer, ao mesmo tempo que as pessoas sentem que estão sendo ouvidas. Estes são blocos de construção dos grandes comunicadores.

O confronto deve ser tratado com cuidado. É necessário considerar os picos emocionais. Aprender a lidar com isso é uma arte, e você deve aprender a eliminar o ego e o orgulho, que são prejudiciais em uma comunicação sincera.

O domínio das conversas difíceis vai permitir que você aprenda a ler as pessoas e saiba exatamente o que pode e o que não pode dizer, em determinados momentos.

Você será capaz de criar uma margem de segurança em todas as áreas da sua vida.

Dissipar a tensão antes que ela aumente

Outra grande razão para o domínio das conversas difíceis é que isso permite que você dissipe as tensões antes de atingir níveis perigosos. As emoções só podem ser suprimidas por curtos períodos de tempo, e é por isso que as pessoas parecem explodir repentinamente com situações triviais.

Cada pessoa tem uma quantidade finita de estresse que pode ser suprimida antes de expressar suas emoções de um jeito ou outro. As piores conversas ocorrem porque um dos participantes fez tudo que podia para evitá-la. Prolongam o processo e esperam ser capazes de enterrar suas emoções, ou que a situação se resolva como que por mágica. Uma conversa simples com o seu parceiro sobre a lavar louças pode gerar uma série de ressentimentos se deixar o tempo passar, se não for resolvido logo no primeiro dia.

Evite o comportamento agressivo passivo

O comportamento agressivo passivo é tóxico e ocorre quando você tenta, de alguma forma, suprimir a sua insatisfação. A agressão passiva é algo que escapa de seus filtros mentais e se torna impossível reprimir em sua totalidade. É a forma como você faz as pessoas saberem que está chateado.

Quanto mais tempo você resistir a enfrentar uma situação que o incomoda, mais tensão se acumula em seu interior e produz o comportamento agressivo passivo. Mais cedo ou mais tarde, você não será capaz de evitar e vai começar a lançar esses pequenos punhais, que têm a capacidade de acabar com amizades e relacionamentos.

Normalmente, você não consegue evitar.

Você vai dar um golpe pessoal aqui, vai fazer um comentário sarcástico ali, ou um ato deliberadamente questionável acolá. A tensão que você sente é como um balão que vai inflando cada dia mais. O hábito da agressão passiva é filtrado em nossa maneira de pensar e, às vezes, envolve o relacionamento por inteiro.

A simples decisão de lidar diretamente com conversas difíceis pode abrir a porta para eliminar completamente as estratégias de agressão passiva em todas as áreas de sua vida.

O confronto é positivo

O confronto é saudável e positivo. Ele desafia você e dar o seu melhor esforço em todos os momentos, mesmo quando você não quer. Você não deve evitar os confrontos já que ele pode ser seu melhor professor. Se você não enfrentar uma conversa difícil no momento certo, então você terá que enfrentar uma versão expandida e reforçada dessa conversa. Infelizmente, ao evitar o confronto, você só está tornando as coisas mais difíceis, esperando que as coisas se resolvam como que por mágica. Isso nunca acontece.

Defenda sua posição e não tenha medo de ser o primeiro a falar. O confronto é a maneira como você deixa as pessoas saberem que você as respeita e também é digno de seu respeito. Através de conversas difíceis você faz as pessoas verem a realidade de uma perspectiva diferente, uma perspectiva que eram incapazes de adotar até aquele momento. As pessoas provavelmente

precisam ver outro ângulo e ouvir outra história, e não são capazes de fazer por si mesmos.

O que você tem a dizer pode ser desagradável, e pode ser a última coisa que a pessoa quer ouvir, mas lembre-se que você está fazendo um favor ao lhe mostrar a sua perspectiva. Esta pode ser a chamada de atenção que ela precisa. Normalmente pode ser desagradável, mas é absolutamente necessário. Não tenha medo de ser a pessoa que lhe dá essa mensagem.

Lide com o inevitável

Quando você tenta suprimir as verdades incômodas ou más notícias, você não está fazendo favor nenhum a ninguém. Mesmo que você varra o lixo para debaixo do tapete, o lixo ainda estará lá. A pior parte é que você vai acumular pressão a tal ponto que quando você finalmente explodir você vai causar muito mais dor nas pessoas que você pensou que estava protegendo.

Faça um favor a si mesmo e ventile as verdades incômodas agora, enquanto elas ainda são pequenas. Conversas difíceis podem parecer com uma corda bamba impossível de andar, mas é realmente apenas uma questão de técnica e sutileza. Tudo que você precisa é uma frase aqui ou ali para fazer a diferença na mensagem que você está transmitindo. Conversas difíceis garantem que as relações sejam construídas sobre a rocha sólida da honestidade. Como você se sentiria se sua amiga lhe revelasse que odiou

comer com você nos últimos cinco anos por causa de seus modos? Isso é provavelmente algo que você teria preferido ouvir e mudar cinco anos atrás. Os últimos cinco anos dessa relação podem parecer uma mentira.

Quando você mantém conversas completas e abertas, as relações florescem porque se baseiam em confiança mútua e respeito. A honestidade é o combustível de um relacionamento maduro e sólido. A verdade pode libertar você, embora possa certamente ser desconfortável no início.

Concessão de validação emocional e lógica

O primeiro passo em qualquer conversa difícil é dar à outra pessoa um nível de validação emocional e lógica, independentemente das circunstâncias. É um pré-requisito para o diálogo. A validação deve estar presente na conversação, ou ela poderá afundar imediatamente.

O que isso significa?

Validação é quando você reconhece o que o outro está dizendo e a deixa saber que você não o acha estúpido ou imprudente. O que causou o conflito foi uma interpretação diferente dos eventos, e é válido que ambos tenham interpretações diferentes. O fato de você pensar que algo é válido não significa necessariamente que você concorda com essa

pessoa. Significa simplesmente que você reconhece a sua perspectiva.

Isso é algo que você tem que transmitir no início. Se você não fizer isso, você corre o risco de que alguém o acuse, como: "você está errado, você é o culpado". A maioria das pessoas vai responder, se colocando na defensiva, se fechando para ouvir e descartando completamente qualquer acordo.

Validação emocional e validação lógica caminham de mãos dadas. Se você é capaz de validar uma pessoa nesses dois aspectos, você estará colocando a conversa em um contexto positivo e de respeito.

Validação lógica

Validação lógica é quando as pessoas sentem que você entende como eles chegaram a tal conclusão. Você se mostra como uma pessoa razoável e faz com que se sintam compreendidos. Tratar os fatos distintos com o processo lógico da pessoa, e igualmente reconhecer como suas ações contribuíram para trazer a relação ao ponto atual. Você mostra que entende como eles chegaram de A até B.

Você geralmente diz, "Sim, faz sentido, e se eu estivesse em seu lugar, eu chegaria à mesma conclusão."

Há dois pontos importantes aqui. Primeiro de tudo, você dá à pessoa uma razão para baixar a guarda, já que você simplesmente admite que contribuiu para o problema. Nenhum problema é causado 100% por uma das partes, então é provável que você tenha algum grau de responsabilidade. Segundo,

reconheça que não os está julgando. Isso tem um grande impacto sobre quem está ouvindo.

As pessoas geralmente têm que se esforçar muito para falar sobre questões difíceis ou quando se sentem atacados. Quando desde o início, você reconhece que elas são logicamente razoáveis, verá uma calma visível em seu rosto, e poderá até notar o relaxamento do seu corpo. Isso é porque agora eles sabem que é uma conversa tranquila, e que eles não serão atacados. Você pode imaginar o que acontece quando não valida a lógica da outra pessoa desde o início?

Validação emocional

O outro lado da equação está no âmbito dos sentimentos. Você não pode simplesmente tratar alguém com base na lógica de suas ações. Você também tem que lidar com sua reação emocional. Nesta parte, você tem que andar com muito mais cuidado.

A validação emocional é reconhecer e respeitar os sentimentos da outra pessoa. Quando a validação lógica diz "Eu entendo porque você chegou a essa conclusão", a validação emocional diz "eu sei o que você sente, porque eu me sentiria da mesma forma se fosse você."

Deixe a outra pessoa saber em termos muito claros que você não acha que ela é louca ou que é irracional por se sentir assim.

As conversas se tornam difíceis por causa das emoções envolvidas. Em outras palavras, a maioria das reações não levam em conta o

fato de que cada parte está tentando agir de forma razoável e sem malícia.

Mas é difícil se concentrar nisso quando as pessoas estão chateadas. Ao validar uma pessoa emocionalmente você pode converter uma situação de ataque em um simples mal-entendido. Assim como na validação lógica, isso serve para desarmar as pessoas e fazer com que ouçam você com mais facilidade.

Ninguém gosta de ser descrito como louco ou emocionalmente instável, então evite transmitir essa mensagem. Na validação emocional você deve ser capaz de levar em consideração a história das pessoas e sentir, com sinceridade, como as circunstâncias afetam a percepção que elas têm das coisas.

Validar corretamente

Qual é o propósito de validar alguém no início de uma conversa difícil?

Isso coloca as pessoas em uma posição em que podem escutar você. A possibilidade de um diálogo é criada, ao contrário de uma discussão, em que cada parte lança seus argumentos contra o outro.

A validação também transfere parte da culpa para si, o que demonstra um grau de responsabilidade que faz com que as pessoas sintam que o problema em questão pode ser resolvido. Faça o seu melhor para estabelecer uma base sólida de validação emocional e lógica no início de uma conversa. Se você não consegue, é provável que você esteja mentindo para si mesmo em sua obstinação de não admitir sua parcela de culpa. A outra pessoa pode sentir que está perdendo tempo ao falar com você, e ela provavelmente está certa.

Você pode pensar que ao fazer isso está deixando de lado seus princípios, mas esse é exatamente o tipo de mentalidade que leva a conflitos explosivos e tornam uma solução mais difícil. Não é sobre dizer o que as pessoas querem ouvir, mas sobre preparar o cenário para que ouçam o que você quer dizer.

Encontre a terceira versão da história

Eu lembro de uma vez estava caminhando por uma calçada estreita. Eu estava no telefone com um amigo e não percebi que estava andando muito devagar. Isso deve ter sido muito frustrante para as pessoas atrás de mim, e não foi até que um deles, rudemente, me empurrou e me xingou de forma que despertei do meu transe.

Eu disse ao meu amigo que estava chateado pois as pessoas eram tão rudes e não podiam esperar dois segundos para passar ao meu lado sem me empurrar. Somente mais tarde naquela noite foi que eu percebi que, embora eu não pudesse ver a fila que se formou atrás de mim, eu era o culpado por dificultar a passagem das pessoas na calçada.

Como isso se relaciona com conversas difíceis? Às vezes pensamos que estamos

completamente certos e somos apenas vítimas de um mal-entendido. Essa é a sua história. E como eu na calçada, a verdadeira raiz de qualquer conversa difícil é uma terceira história, uma versão em que ambos os lados estão certos e errados em diversos sentidos e níveis variados que podem ir de 1% a 99%.

Encontre a terceira versão

Quando você está tendo uma conversa difícil com alguém, a primeira coisa que você deve fazer, depois que a validação lógica e emocional foi estabelecida, é encontrar essa terceira história. A suposição inerente aqui é que ambos os lados estão errados e têm interpretado mal a situação, e estão simplesmente buscando entender onde essa desconexão ocorreu.

A terceira história é a explicação que mostra o porquê uma das partes está ferida ou chateada e todos os fatores de cada parte que contribuíram para isso.

Por exemplo, a terceira história da minha experiência na calçada é que eu não percebi que eu estava andando muito lento, alguém estava tendo um dia ruim e sentiu a necessidade de me empurrar para chegar ao

seu destino mais rápido.

Como você pode ver, a terceira história é contada através da perspectiva de uma terceira parte inocente, que não tem interesse no resultado. Essa terceira pessoa é completamente imparcial.

Finja que há uma terceira pessoa na sala e imagine o que ela diria. Como é que um juiz ou mediador percebe a situação com base nas provas apresentadas por ambas as partes? A terceira história integra elementos de ambas as histórias, mas não projeta a culpa em nenhuma das partes. Simplesmente cria razões para explicar as reações que cada parte teve. Desta forma, você nunca está 100% do tempo certo e sempre tem uma parcela de culpa.

Se você pode aceitar isso, então a terceira história é possível. Se você eliminar qualquer chance de estar errado, então você não vai encontrar a terceira história. Se você realmente quer se tornar um mestre de conversas difíceis, você tem que se acostumar

com a possibilidade de que, em qualquer confronto, você pode estar pelo menos 1% equivocado.

Para encontrar a terceira história você tem que tentar reconstruir tudo como um jornalista faria. Se pergunte exatamente o que você fez e porque a outra pessoa se sente assim. Qual a outra versão da história que você não percebeu? Ao colocar todos os fatos de ambos os lados sobre a mesa, você pode remontar tudo, como se fosse um quebra-cabeças.

A beleza da terceira história é que deixa de lado o mal hábito de procurar culpados. As pessoas não gostam de estar erradas. Todos querem ter razão. Mas agora a conversa não é mais sobre o conflito, mas sobre soluções. Ao reconhecer como os outros veem o assunto, se concentre no processo, e deixe que eles vejam como chegaram a certas conclusões. Estes serão os passos para construir uma terceira história.

O benefício da dúvida

Eu sei que para algumas pessoas isso pode ser difícil de aceitar, mas você tem que engolir o orgulho e assumir que não há nada de errado com a outra pessoa, nem mentalmente nem emocionalmente.

A próxima dica difícil de engolir é que você, de alguma forma, causou o problema e que o outro lado é provavelmente tão razoável quanto você. Sempre assuma isso. Sem esta maneira de pensar, a terceira história não se materializará. Sua própria percepção de quem a outra pessoa é, fica no caminho dificultando juntar as peças para criar uma terceira história juntos.

A terceira história é realmente sobre comparação. Quando você compara versões de ambas as partes e suas conclusões, você só será capaz de ver onde há falta de conexão e onde há coincidências. O ponto de coincidência é a plataforma de lançamento

para começar a desenvolver a terceira história. Veremos algumas frases úteis para usar no desenvolvimento da terceira história:

- Podemos começar do início e descobrir o que aconteceu?

- O que nos faz reagir desta forma nesta situação?

- Então, o que eu fiz para fazer você se sentir assim?

- O que diria alguém que só observa o acontecido?

Impacto e intenção

No ano passado, uma de minhas amigas passou por um período de ganho de peso devido a um problema de tireóide. Em uma situação, ela se encontrou com um velho amigo da faculdade, a quem não via por anos, e este amigo disse que o pior que poderia ter dito: *"Você está grávida! Quando nasce o bebê?"*.

Isto obviamente não caiu bem, mas ilustra a diferença entre o impacto e a intenção. Quando você enfrenta uma situação negativa, as consequências da situação são o impacto, e a intenção é a sua crença sobre se a pessoa quis provocar o dano ou não. Infelizmente, na maioria das vezes assumimos que a intenção coincide com o impacto. Em outras palavras, minha amiga provavelmente assumiu que o impacto negativo de ser chamada de gorda coincide com a intenção de seu amigo, mas certamente está longe de ser a verdade.

Quando alguém faz ou diz algo desagradável para você, pode ser difícil separar a intenção do impacto. Na maioria dos casos, as pessoas não estão sendo prejudiciais ou mal-intencionadas, elas nem se dão conta disso.

Tente se concentrar em separar estes dois fatores de modo que você possa avaliar o tema em discussão sem interferência do emocional. Isto vai economizar um longo caminho de seus esforços ao manter conversas difíceis com as pessoas.

Na grande maioria das vezes, a intenção do autor não está sempre alinhada com o impacto na vítima. Pessoas com boas intenções inadvertidamente criam circunstâncias negativas todos os dias, mas isso não as converte em pessoas más.

As pessoas agem sob o impacto

A triste realidade é que o mundo só se preocupa com o impacto de suas ações e não de suas intenções. Suas notas na universidade dependem do fato de que você sabia a resposta, mas você se equivocou ao escrever? Será que a realização de seus objetivos depende de você querer fazer algo, mas em vez disso, decidir assistir um filme? Não e não. Não lhe dão crédito extra por pensar a coisa certa. O mundo só se preocupa com os resultados que você entrega.

É improvável que qualquer pessoa possa descobrir exatamente o que você está pensando em um determinado momento. Ninguém pode ler sua mente. Quando você está pensando em ter uma conversa difícil com alguém, se concentre na separação entre o impacto e a intenção. Procure focar no que realmente foi dito, e só isso, não em como

você se sente a respeito.

Não tente ler a intenção do que aconteceu. Na maioria dos casos, você não sabe o suficiente sobre as pessoas. Pense como é chato quando as pessoas julgam suas ações, supondo que você queria dizer algo de uma forma quando a sua intenção era o oposto.

Quando você está tendo uma conversa difícil por algo que você fez, não assuma automaticamente que as pessoas podem ver dentro de sua cabeça e descobrir quais eram suas reais intenções. As pessoas só podem julgar com base naquilo que elas podem ver.

Assuma as boas intenções

Se esforce para iniciar conversas difíceis com a paixão de intenções positivas, ou pelo menos neutras, para amenizar o impacto negativo. No pior dos casos, assuma que foi ignorância ou falta de cuidado da outra pessoa, em vez de pensar que foi por maldade. Isso vai desfazer os pensamentos negativos em sua mente e ajudar a se concentrar sobre os fatos da situação de forma mais objetiva.

Veremos algumas frases para tentar esclarecer as intenções e minimizar o impacto:

- Sei que não significa isso, não é?

- Qual foi o seu propósito ou intenção por trás disso?

- Eu não sabia que você interpretava dessa forma.

- Quando você disse X, o que você quis dizer?

- Você estava consciente de que eu poderia vê-lo como X?

Sempre tente iniciar conversas difíceis a partir da premissa de que a maldade não está na equação e se trata apenas de falta de comunicação.

Encontre as causas

Em vez de se concentrar nos sintomas, se concentre na causa raiz desse problema para evitar repetir ao longo do tempo. Se você se concentrar apenas em acalmar a dor emocional de uma pessoa, você não estará corrigindo o problema real. Se você lidar com os aborrecimentos superficiais das pessoas, você não fará com que o problema desapareça, e no futuro qualquer coisa insignificante fará com que você passe pelo mesmo ritual novamente.

Por exemplo, quando você compra para o seu parceiro um presente extravagante para compensar que esqueceu o seu aniversário, você está tratando um sintoma. Lidar com a raiz do problema é se certificar de que você tem os alarmes adequados para o ajudar a lembrar das datas importantes e ser um casal melhor.

Ao identificar a raiz do problema,

independentemente de quão desconfortável seja, você garante um futuro com menos conflitos.

Você pode ter uma amiga que está chateada com a sua falta de atenção recente. Você provavelmente deseja resolver o problema dedicando a ela um dia inteiro. Isto ajudará, mas não aborda a causa de porque ela se sente abandonada. Não vai resolver o problema assim. Em vez disso, você deve estar disposto a avaliar sua própria contribuição para a raiz do problema. O que você fez para que ela se sentisse assim?

O tato

As pessoas gostam de imaginar que existem frases que transmitem sua mensagem de forma eficaz, e ao mesmo tempo são tão sutis que não causam confronto. Infelizmente, isso é impossível. Se você também está em busca de um truque mental Jedi como esse, sinto dizer que você vai perder todo o seu tempo. É como romper um relacionamento com alguém. Demoramos porque queremos encontrar o momento certo e as palavras certas, mas quando você entrega esse tipo de notícia, as palavras quase não importam.

Apesar disso, você deve ter tato em uma conversa difícil e não deixar as suas palavras caírem como uma marreta sobre as pessoas. O tato consiste em ser capaz de transmitir a sua mensagem minimizando o impacto emocional. Você precisa encontrar o contexto adequado e estabelecer o estado de ânimo adequado.

Ter tato não significa ser desonesto ou esconder coisas. O tato é uma questão de enquadramento, perspectiva e entrega. Isto requer um mapa com muitas direções que o seu discurso pode tomar e como poderia afetar quem ouve. A maioria das pessoas apenas vai direto ao ponto e realmente não se preocupa com o impacto. Do seu ponto de vista, essa é a maneira mais rápida de ir do ponto A ao B, e é comumente chamado de "diarreia verbal". No entanto, a partir da perspectiva do ouvinte, esta estratégia pode ser bastante ofensiva, irritante e pode gerar situações explosivas. Ser simples e direto nem sempre é a melhor maneira de dizer algo, se você quer falar com tato.

Não há um momento perfeito

Nunca haverá um momento perfeito para transmitir notícias dolorosas ou verdades incômodas. Ao evitar uma situação enquanto você espera o momento perfeito, você está apenas permitindo que a situação cresça mais a cada dia.

Você tem que aprender a suportar a tensão e o desconforto associados com o confronto. Já falamos sobre o porquê de alguns confrontos serem saudáveis para os seus relacionamentos.

No entanto, embora não haja um momento perfeito, há maus momentos. Por exemplo, não é uma boa ideia ter uma conversa difícil com alguém, que implique em verdades muito incômodas, em público ou na frente de outras pessoas. É uma má ideia ter uma conversa difícil com alguém quando

you já está tendo um momento difícil, ou quando você se sente muito mal por causa de alguma outra coisa. Não comece uma conversa difícil antes de ir para um lugar público, ou lugares que possam precisar de concentração ou atenção, por exemplo, antes de uma apresentação no trabalho.

Então, embora tenhamos de aceitar que você inevitavelmente vai provocar um impacto no humor e na mente de uma pessoa, você deve ter sensibilidade para não escolher um momento impróprio para iniciar a conversa.

Evite o uso de "você"

Quando você está entregando uma realidade dura a um ouvinte, tente evitar usar a palavra "você" e use tanto quanto possível a palavra "eu". Esta é uma diferença sutil, mas as pessoas vão notar isso imediatamente. É a diferença entre apontar uma culpa e iniciar um diálogo.

Quando você usa a palavra "você",

implicitamente está acusando o ouvinte, que geralmente imediatamente se coloca na defensiva. No momento em que as pessoas ouvem a frase "você fez isso...", eles param de ouvir e começam a formular sua defesa.

Quando você compartilha sua perspectiva em uma conversa difícil, comece dizendo "Eu sinto..." e deixe claro que não são fatos, mas são suas opiniões, e que você quer a oportunidade de esclarecer as coisas antes que elas piorem. Desta forma, você diminui o impacto negativo do que você tem a dizer.

Quando você coloca as coisas como opiniões que podem ser alteradas, você aplanar o caminho para criar a terceira história e deixa a porta aberta para encontrar um acordo.

Se você começar com a palavra "você" e então você diz "isso aconteceu" ou "isso é um fato", você está apenas tornando as coisas muito mais difíceis para si mesmo. Quando você enfrenta uma conversa difícil como se estivesse pedindo para a outra pessoa ajuda

para esclarecer um problema, você a está convidando para um diálogo e para uma solução. Por outro lado, se você está indicando que algo aconteceu e fala sobre as consequências que suas ações causaram, você está apenas procurando por uma guerra.

Use as seguintes frases como um amenizador: "Eu ouço o que você está dizendo..." ou "Eu nunca pensei nisso..." ou "Eu não tinha ideia de que eu tinha afetado você dessa forma...". Desta forma, você reconhece que o que essa pessoa tem a dizer é válido e que você está escutando.

Isso não significa que você está comprometendo sua posição. A única coisa que você está fazendo é falar de tal maneira que pode ter um verdadeiro diálogo de dois sentidos em vez de uma discussão.

Sanduíche da críticas

Muitas pessoas têm a ideia equivocada de que uma conversa difícil é uma catarse para liberar tudo aquilo que têm suportado silenciosamente por semanas ou mesmo meses. Infelizmente, esta abordagem não permite criar um diálogo e muito menos encontrar uma solução mutuamente benéfica.

Um sanduíche de crítica não é algo que você come, é uma técnica poderosa para comunicar um fato desagradável. Por exemplo, se você é um supervisor que precisa fazer uma avaliação de desempenho para um subordinado você pode escolher uma das duas opções. Você pode criticar essa pessoa diretamente, ou você pode começar com os positivos, em seguida, discutir as áreas que precisam de melhoria e, em seguida, terminar com uma lista de outros atributos positivos. Na primeira opção você entra em cheio na negatividade e colocar as pessoas em uma posição defensiva. Na segunda opção você

começa com algo positivo, que baixa a guarda da pessoa, então você fala com tato sobre suas preocupações com seu desempenho das áreas que precisam de melhoria, e termina de maneira positiva, para que a pessoa não saia com sua autoestima abalada.

Qual técnica você acha que será mais eficaz?

O sanduíche de críticas usa elementos positivos para amortecer o golpe das questões que podem ser percebidas como negativas. Por exemplo, "você está indo muito bem, e você precisa trabalhar em melhorar o seguinte..." Mas, em suma, você tem se adaptado muito bem à equipe e tem dado sua contribuição", ou "Eu realmente estou satisfeito com todo o trabalho que você tem feito em casa, e eu gostaria que você também cuidasse da limpeza do seu quarto. Mas eu fiquei muito feliz quando eu vi que você limpou o carro na semana passada."

Se atenha aos fatos

Por mais tentador que possa parecer usar conjecturas e pressuposições, você deve se esforçar para se ater aos fatos. Nunca atribua intenções às pessoas ou questione as suas motivações. Esse é o tipo de coisa, que você simplesmente não tem como saber, por isso pode ser prejudicial, e até mesmo um insulto fazer isso.

Imagine que você acidentalmente esqueceu o casaco favorito do seu amigo em um restaurante e não o recuperou mais. Quão ofendido e chateado você se sentiria se o seu amigo, em seguida, o acusasse perder deliberadamente a jaqueta, já que você sempre teve ciúmes de sua aparência? Ou se ele insinua que você sempre foi pouco confiável, e que nunca deveria ter deixado ela com você?

Esta é a pior maneira de acusar alguém e onde havia um problema, agora há dois: a

jaqueta e as implicações do seu caráter.

O enquadramento do que você está dizendo deve ser a partir da perspectiva de colaboração, da solução conjunta de problemas e ajuda mútua. Mesmo que o que você diz seja verdade, as pessoas na maioria das vezes, estão conscientes de suas deficiências e não precisam ouvir isso de você.

Preste atenção na forma como descreve as coisas. Se há algo que cheira a preconceito ou a uma caracterização injusta, certamente a conversa não vai ser boa para você e sua mensagem será rejeitada.

Exemplos e exemplos

Não é interessante iniciar uma conversa com uma vaga sensação de insatisfação. Quando alguém chega e diz "Eu não sei, simplesmente não me sinto bem" ou "Eu não sei quando isso aconteceu, mas foram várias vezes", Como você acha que será a credibilidade dela?

Em primeiro lugar, pode parecer que esta pessoa só gosta de choramingar se não puder respaldar nenhuma de suas reivindicações. Segundo, pode parecer que está gritando por atenção. E terceiro, pode ser vista como alguém muito emocional, e por falta de um termo melhor, como uma verdadeira rainha do drama, que quer criar um conflito onde não há.

Se você vai falar com alguém sobre situações ou atos negativos, você tem que estar preparado com provas concretas. Se não há nenhuma evidência concreta de pelo

menos duas ocasiões em que o fizeram sentir da maneira como você se expressou, procure fornecer uma explanação clara de como você chegou a esse ponto.

Use o mínimo indispensável

Conversas difíceis requerem moderação. Isto, claro, porque as emoções estão envolvidas. Às vezes você sente melhor ao descarregar em alguém suas emoções reprimidas, e acreditamos que este é o momento de ventilar todos os tipos de situações, mesmo aquelas que não estão particularmente relacionadas com o assunto. No entanto, às vezes isso é... demasiado.

Há apenas uma quantidade finita de punição que uma pessoa pode receber em um dia, independente se for justificada ou não. Consequentemente, quanto mais você vai e volta no mesmo assunto, mais desnecessária e ineficiente a conversação se torna. Se você já transmitiu a mensagem que você queria, então é hora de parar. Concentre-se no mínimo que você tem que dizer para transmitir claramente seu ponto.

Pergunte a si mesmo: Qual é o propósito do que eu vou dizer? Vou dizer isso para cumprir o meu propósito e objetivo, ou apenas para infligir dor na outra pessoa?

Se concentre apenas no que você precisa dizer para que a conversa desenvolva e, provavelmente, abra portas para uma solução. Evite dizer qualquer outra coisa que possa ser mal interpretada ou inconscientemente usada para causar danos à outra pessoa.

Escolha suas batalhas

Aparentemente, alguns dos nossos pais nunca aprenderam a escolher as suas batalhas. Para alguns de nós parece que nunca nos davam descanso. Cada frase que diziam era algum tipo de reprimenda, ou algo que tínhamos que melhorar. Era uma constante. Em outras palavras, alguns pais nunca escolheram suas batalhas. Parecia que eles queriam 100% de tudo, 100% do tempo.

No entanto, para o ouvinte esta estratégia é cansativa e ele responde a isso parando completamente de ouvir. Se você não pode escolher suas batalhas no momento de se engajar em uma conversa difícil, as pessoas deixam de leva-lo a sério e param de ouvir o que você tem a dizer.

É fácil reagir a tudo o que não gosta, mas se você fizer isso rapidamente será rotulado como alguém controverso. Talvez você será percebido como alguém muito chato, e no

pior dos casos, as pessoas irão considerar que é um total desperdício de tempo falar com você. Poupe seu tempo e energia escolhendo as suas batalhas sabiamente.

Isso é necessário agora?

Conversas difíceis podem acabar em soluções imediatas ou abrir a porta para uma solução futura. Não pense que você tem que juntar todos os problemas que tem e lidar com eles aqui e agora. Ao fazer as coisas dessa maneira você pode levantar um monte de poeira e ambos os lados podem acabar reagindo de forma exagerada.

Olhe para o grande esboço das coisas e descubra quais problemas podem ser resolvidos agora e os use para estabelecer a base para novos debates no futuro.

Isso que me incomoda vai ter consequências a longo prazo ou é apenas algo para uma só vez? Existe uma chance de você sair do controle em algum momento se não falar sobre isso agora? O que uma terceira parte com olhar objetivo diria sobre o que

aconteceu?

Estas considerações precisam ser cuidadosamente ponderadas. A conclusão é que nem todos os problemas em que você está pensando valem a pena ser tratados agora.

Ter em conta os custos

Lembre-se que desde o momento em que você começa uma conversa difícil com alguém, você cria tensão. Isto é inevitável. Mesmo que você esteja certo, haverá um impacto. A relação pode não ser a mesma outra vez. Esta é uma das principais razões pelas quais as pessoas odeiam confrontos e conversas difíceis. Então é duplamente importante escolher suas batalhas em função de seus benefícios. Será que os benefícios desta conversa superam seu custo? Vale a pena assumir esse preço? Obviamente, em algumas situações "deixar passar" é muito mais eficaz do que manter uma conversa difícil.

11 truques sujos para persuadir, manipular e ganhar uma discussão

Então, você vai aprender a usar e abusar de truques que os políticos, a mídia, a indústria publicitária, os funcionários do governo, amigos e inimigos usam para persuadir e manipular.

Os truques que você verá abaixo são baseados em Falácias lógicas, das quais você pode aprender mais no meu livro "Falácias lógicas, as 59 falácias lógicas mais poderosas."

É importante conhecer esses truques sujos, tanto para usá-los quando você precisar, como para evitar ser uma vítima deles.

Truque sujo 1: Acusar o seu adversário de fazer a mesma coisa da qual ele acusa você (ou pior)

Este é um ataque feito por manipuladores que têm dificuldade em se defender. Você sabe que esta é uma boa maneira de colocar seus adversários na defensiva.

"Como se atreve a me acusar de ser desordenado?" E quando foi a última vez que você tomou um banho?"

Truque sujo 2: Usar a falácia lógica da ladeira escorregadia (que leva ao desastre)

A ladeira escorregadia é uma falácia lógica que é cometida quando uma pessoa expressa que, se alguém faz uma coisa (A), inevitavelmente levará a um efeito dominó de coisas negativas que terminará em algo terrível.

Imagine um pai falando com sua filha adolescente:

"Está bem, talvez não há nada de errado em beijar, mas se lembre onde esses beijos levam e o que vem depois deles. Antes que você se dê conta, será a mãe de um bebê indesejado! Você vai arruinar sua vida para sempre!"

Truque sujo 3: Apelar para uma autoridade falsa

Embora o poder, a fama ou a condição econômica raramente se correlacionam com o conhecimento e a visão, as pessoas geralmente são hipnotizadas por eles. Os demagogos sabem que a maioria das pessoas são facilmente enganadas desta forma, então eles mencionam em seus argumentos pessoas associadas com poder ou fama.

"O ganhador do prêmio Nobel de física, assim como eu, não concorda com o aborto."

Truque sujo 4: Apelar ao medo

No fundo, a maioria das pessoas têm muitos medos: elas têm medo da morte, enfermidades, perder o amor, perder a atratividade, perder a juventude, o dinheiro, a segurança, rejeição dos outros, etc. Manipuladores sem escrúpulos sabem que as pessoas tendem a reagir primitivamente quando qualquer um desses medos são ativados, então se apresentam como tendo a capacidade de proteger as pessoas contra essas ameaças (mesmo quando não podem fazê-lo).

Truque sujo 5: Apelar para a compaixão (ou simpatia)

Os manipuladores sabem como se apresentar e o fazem de tal maneira que as pessoas sentem pena deles ou, pelo menos, ganham sua simpatia, especialmente quando não querem assumir a responsabilidade por algo que fizeram.

Considere o aluno que, quando confrontado pelo fato de não ter feito o seu dever de casa, reclama e diz algo como:

"Você não entende como a minha vida é difícil. Eu tenho muitas coisas para fazer e é muito difícil ter tempo para fazer a tarefa. Não tenho a sorte de outros alunos. Meus pais não podem pagar a faculdade, então eu tenho que trabalhar 30 horas por semana. Quando eu chego em casa do trabalho, meu irmão

ouve música alta até meia-noite, então eu não consigo estudar. O que devo fazer? Me dá um tempo!".

Truque sujo 6: Atacar a pessoa e não o argumento

Quando o oponente apresenta argumentos razoáveis, os manipuladores ignoram esses argumentos e, em vez disso, encontram uma maneira de atacar a pessoa que fez o argumento. Isso é conhecido como "ad hominem" por sua tradução do latim "ao homem".

"Você diz que a terra gira em torno do sol, mas você é um bêbado e um mulherengo."

Truque sujo 7: Criar um falso dilema

Um falso dilema ocorre quando pensamos que temos de escolher entre duas alternativas igualmente insatisfatórias, quando na verdade temos mais de duas possibilidades disponíveis.

As pessoas estão muitas vezes dispostas a aceitar um falso dilema, porque se sentem desconfortáveis com a complexidade e distinções matizadas. Preferem os absolutos e opções claras e simples. Portanto, os especialistas em manipulação criam falsos dilemas apresentando argumentos de preto ou branco, por exemplo, "Você está conosco ou contra nós."

Truque sujo 8: Criar um espantalho

Os manipuladores sabem a importância de fazer com que seus oponentes sejam malvistas. Seja qual for a opinião do adversário, um mestre da manipulação vai virar a posição do seu adversário para fazer com que ele pareça ser de menos confiança.

O truque de deturpar os pontos de vista de alguém para obter uma vantagem é chamado, às vezes, de criar um "espantalho". Um espantalho (homem de palha) é uma representação grosseira de um homem de verdade. O mesmo vale para os argumentos. Um argumento de um espantalho é um falso ou enganoso raciocínio de alguém. Por exemplo:

Pessoa 1: *"Mais dinheiro deve ser investido em saúde e educação".*

Pessoa 2: *"Eu não entendo como você pode odiar tanto o nosso país a ponto de querer deixá-lo indefeso, reduzindo os gastos militares".*

Truque sujo 9: Ignorar o ponto principal

Manipuladores sabem que se você não pode ganhar um ponto, você deve desviar a atenção de si e se concentrar em outro ponto (um ponto não relevante para a discussão original). Especialistas nesta prática sabem como fazer para que as pessoas não percebam a mudança.

Truque sujo 10: Transferir o ônus da prova

O ônus da prova se refere a qual das partes tem a responsabilidade de demonstrar o que alega em uma discussão. Por exemplo, em um tribunal, o procurador tem a responsabilidade de provar a culpa além da dúvida razoável, e a defesa não tem que provar a inocência (se presume que seja inocente até que se prove o contrário).

Os manipuladores não querem assumir o ônus da prova do que eles afirmam, então eles desenvolvem a habilidade de exigir o ônus da prova de seus oponentes.

"Por que você acha que estamos sozinhos no universo e que não há alienígenas? Que provas você tem disso?".

Truque sujo 11: Lançar algumas estatísticas

As pessoas ficam impressionadas com os números, especialmente quando os números aparentam ser precisos. Assim cada vez que podem, os manipuladores citam estatísticas em seu favor, mesmo que a fonte seja questionável.

Conclusão

Chegamos ao fim do livro. Espero ter sido capaz de expressar claramente que a capacidade de comunicação é uma das habilidades mais importantes que uma pessoa deve ter para sobreviver e prosperar no mundo de hoje. Boas habilidades de comunicação são necessárias em quase todas as áreas da vida. Você precisa ser capaz de se comunicar com seus funcionários, patrões, colegas de trabalho, clientes, amigos e familiares. Mesmo sair para jantar ou fazer compras são atividades que requerem algumas habilidades de comunicação, a fim de obter o que você deseja.

Tenho a confiança de que você vai colocar em prática os princípios e dicas aprendidas, fazendo uma melhoria em quase todas as áreas da sua vida. Se você quiser conseguir uma promoção, encontrar o parceiro certo, melhorar o seu casamento,

fazer novos amigos, ganhar novos clientes para o seu negócio, ou simplesmente ser mais hábil em situações sociais, estas técnicas serão muito úteis.

Aprender a lidar com alguém é extremamente benéfico em muitos sentidos. O que aconteceria se você finalmente enfrentasse um supervisor, um colega de trabalho ou seu parceiro? Como vai melhorar o relacionamento ao ser capaz de expressar claramente o que você quer?

Recorde da situação do estacionamento, que vimos anteriormente. Ela ilustra perfeitamente porque é importante dominar as habilidades de conversação. São situações que ocorrem quase todos os dias e a maioria das pessoas não sabe como responder corretamente. Nestes casos, geralmente tomamos uma atitude de evasão ou agressividade passiva.

É hora de tomar o controle e começar a conseguir o que você quer das pessoas em sua vida. Eu recomendo usar as técnicas

aprendidas todas as vezes que você puder.
Pratique uma e outra vez e mais uma vez.